GUIA PARA GANHAR DINHEIRO



mercado livre

EDIÇÃO ESPECIAL

GUIA MEU PRÓPRIO NEGÓCIO ESPECIAL IDEIAS INOVADORAS

AS MELHORES ESTRATÉGIAS PARA INICIANTES

Confira todos os passos para ser um vendedor de sucesso

FUJA DA CRISE!

Técnicas certeiras para aumentar seus lucros

SHOPPING ON-LINE

Se você já tem um site, inove e faça parte da maior vitrine da América Latina

ANÚNCIO CAMPEÃO

Ferramentas e dicas para atingir milhões de clientes

FIQUE RICO VENDENDO NA INTERNET

EMPREENDEDORES DE SUCESSO

Aprenda com empresários que deram certo no Mercado Livre

VENDA FÁCIL

Proteja seu negócio e seus clientes em um só lugar

INOVAÇÃO TOTAL

Gerencie sua empresa pelo celular e alavanque os resultados

Sua empresa vendendo nos principais **Market places**

Logística Integrada

Integração com Market places

Layout API

Market Analytics

Plataforma de E-commece

Conciliação Financeira

Integração com ERPs

A 00K e-business tools oferece a você a possibilidade de ofertar todo o seu inventário de produtos em diversos canais. Um ecossistema completo onde sua empresa pode integrar seu ERP para proporcionar à sua operação mais agilidade através de um único sistema.

Acesse nosso site ou solicite o contato de um de nossos consultores para mais Informações sobre nossos produtos.

www.00K.com.br


Developers


mercado livre | Fund

00K e-business | tools

PREFÁCIO

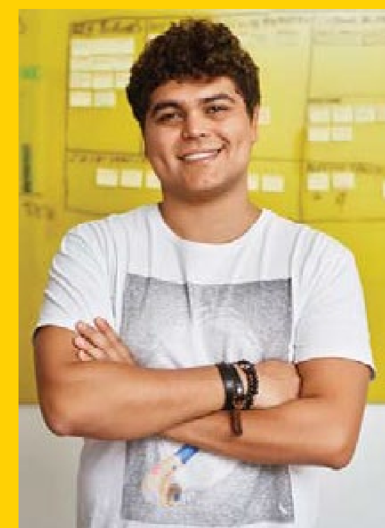
No início do século 21, entendi que precisaria investir no meu próprio negócio para realizar os meus sonhos. Foi nesse momento que o empreendedorismo entrou na minha vida e, consequentemente, o Mercado Livre.

Meu primeiro empreendimento aconteceu quando eu tinha 14 anos. Ainda menino, tive a ideia de comprar celulares no Mercado Livre para revendê-los em minha cidade natal, um lugar simpático no interior de Minas Gerais, chamado Carangola.

Funcionava assim: eu conferia o preço dos celulares no Mercado Livre, copiava a imagem do anúncio e acrescentava 25% do valor (o que seria o meu lucro) com uma simples alteração feita no paint – recurso para edição básica de imagem disponível no Windows. Assim, eu criava um catálogo físico de ofertas e, quando o meu cliente efetuava a compra do produto comigo, ele depositava o dinheiro na conta do meu avô. Então, eu pegava o dinheiro e comprava o produto no Mercado Livre e colocava o endereço de entrega direto do meu comprador, fechando o ciclo de venda de forma profissional e ganhando os meus 25%.

Ganhei um bom dinheiro fazendo essa empreitada, mas os termos e condições do site foram revistos e eu não podia mais seguir com esse formato de intermediação. Dessa forma, aos 16 anos, parti de Carangola e fui morar sozinho no Rio de Janeiro. Depois disso, criei mais duas empresas. O empreendedorismo corria em minhas veias. Foi, então, que eu entendi que a combinação celular + internet + geolocalização poderia ser usada para fazer algo significativo à sociedade. Foi a partir dessa conclusão que criei a Easy Taxi – maior aplicativo de táxi do mundo e, durante minha gestão, levei-o para 35 países em 4 continentes. Depois do sucesso com a Easy Taxi, criei mais duas empresas e, hoje, estou à frente da Singu, um salão de beleza de luxo, delivery, com preço de salão de bairro.

Não é novidade que o País passa por uma dura crise econômica e social, e que teremos um longo período de recessão, que inclusive já tem afetado o comércio cruelmente. Entretanto, esse cenário não é motivo para desânimo. O comércio eletrônico é uma alternativa cada vez mais interessante para quem deseja, assim como eu fiz um dia, dar o primeiro passo para o empreendedorismo e montar uma loja virtual. No Mercado Livre não existe a necessidade de um grande investimento para começar, pelo contrário, existem muitos formatos já prontos para que você venda no comércio eletrônico em alguns minutos.


Foto: Divulgação

Então, se eu puder lhe dar um conselho, aqui vai ele: não adianta reclamar da crise, são nestes momentos que nós, empreendedores, precisamos nos reinventar. E eu posso afirmar, depois de todos esses anos de estrada, apostando nos meus sonhos, que atualmente não existe canal melhor para a reinvenção do que o on-line, e a internet está aí para isso.

Bons negócios!

Um abraço,

Tallis Gomes
Empreendedor e fundador da
Easy Taxi e da Singu



COMO LER QR CODE

Ao longo de toda esta publicação, você vai encontrar diversos códigos como este ao lado, ele funciona de uma maneira bem simples e prática. Quando você ver um QR Code como esse, basta abrir um aplicativo que leia esse tipo de conteúdo no seu celular, apontar a câmera e tirar uma foto. Automaticamente, seu celular lerá o código de barras para decodificá-lo, e ele passará a ser um link para um site.

A JADLOG CHEGA ATÉ ONDE VOCÊ PRECISA.

www.nell360.com.br

Em um mundo com distâncias cada vez mais curtas por meio da tecnologia, nós aumentamos a abrangência de nossos serviços. Entregamos em **todo o Brasil** e em **mais de 200 países do mundo**, com **segurança**, **rapidez** e proporcionando ao cliente saber onde está a carga o tempo todo, do envio à entrega! Há mais de **10 anos** no mercado, temos à disposição uma frota com **26 aviões**, mais de **200 caminhões** e **800 veículos** que garantem a entrega porta a porta.
Entregamos encomendas mas também confiança, respeito e credibilidade.



Presença global



Rapidez na entrega



Segurança





É PRA JÁ. JADLOG.

www.jadlog.com.br





CAPÍTULO 1

MERCADO DE **OPORTUNIDADES**

Que tal encontrar uma oportunidade de renda extra ou até uma nova atividade de trabalho no comércio eletrônico e se tornar um empreendedor? A internet e os marketplaces (shoppings on-line) oferecem inúmeras possibilidades para empreender sem a necessidade de fazer altos investimentos, além de ser uma opção certa e segura para os lojistas e vendedores que desejam se destacar e conquistar novos clientes. São canais de vendas essenciais para aqueles que já possuem loja física e pretendem expandir para o mundo on-line, para os que já possuem um site de *e-commerce* e buscam mais audiência ou para aqueles que querem começar suas vendas on-line e utilizar o marketplace e a rede como fonte de renda.



*Imagem meramente ilustrativa



A internet comercial completou 20 anos no Brasil e tem ótimos motivos para comemorar. Mais da metade da população está conectada e, entre os usuários, 86,7 milhões utilizam a rede há mais de 10 anos, de acordo com o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE).

Essa democratização ganha impulso extra com o uso dos dispositivos móveis – em especial os celulares –, presentes em 80% dos lares.

Na verdade, hoje em dia, é difícil conseguir imaginar a vida sem internet. Afinal, com ela, é possível interagir com os amigos pelas redes sociais, realizar pesquisas com fontes seguras, obter informações atualizadas, trabalhar, acessar e-mail e banco e comprar ou vender produtos e serviços pela internet. A praticidade do *e-commerce* atrai cada vez mais consumidores e empreendedores no Brasil e no mundo. Tudo acontece como num passe de mágica, sem abrir mão do conforto e da segurança.

Essa modalidade de comércio, que permite realizar transações por meio de



computadores e celulares, cresce exponencialmente. De acordo com a E-bit, nos últimos cinco anos, a média de crescimento do *e-commerce* brasileiro foi de 22,6%. E isso é só o começo, pois ainda há muito espaço para crescer quando observamos que o mercado brasileiro tem cerca de 50% da população com acesso a internet e, desses, apenas 25% fazem ou já fizeram uma compra on-line.

O cenário é promissor e os números surpreendem mesmo em tempos de recessão. Com a disparada da inflação em 2015 e o aumento do desemprego, o brasileiro ficou mais seletivo e passou a fazer compras de uma maneira mais planejada. Assim, o consumidor on-line ajudou a aumentar o volume de negócios pela internet.

Também não faltam motivos para fidelizar o exigente consumidor do século 21. Além da comodidade de pesquisar os melhores preços sem enfrentar trânsito, estacionamento, longas filas e lojas cheias, o cliente recebe o produto em casa e tem a possibilidade de trocar a mercadoria sem estresse.

TENDÊNCIA DE SUCESSO

Só para ter uma ideia, em 2015, o comércio eletrônico brasileiro cresceu 15,3% em comparação com o ano anterior e o faturamento das lojas virtuais atingiu R$ 41,3 bilhões no ano, de acordo com o relatório WebShoppers, da E-bit. Um exemplo é a

Black Friday 2015, quando o faturamento das lojas virtuais cresceu 38% em comparação a 2014 e atingiu a marca de R$ 1,4 bilhões.

De acordo com a Associação Brasileira de Comércio Eletrônico, o setor deve continuar em plena expansão e registrar altas taxas de crescimento. A expectativa é crescer 18% em 2016 e alcançar um faturamento de R$ 56,8 bilhões. Os celulares ganham destaque, já que a previsão para este ano é que as compras on-line por dispositivos móveis representem 30% do total de pedidos feitos.

Estima-se que mais de 37% dos acessos aos maiores sites de *e-commerce* já são originados por smartphones ou tablets. De olho nesse cenário, as estratégias das empresas do ramo no Brasil apontam para um pensamento cada vez mais voltado a dispositivos móveis.

A jornada do e-consumidor (consumidor eletrônico/on-line) será impactada de maneira cada vez mais intensa por esses aparelhos; afinal, os smartphones estão nas mãos dos consumidores em praticamente 100% do tempo.

MARKETPLACE – UM MODELO DO PRESENTE E DO FUTURO

Em um primeiro momento, o termo marketplace não parece familiar. Mas, provavelmente, você o conhece bem. Estamos falando de uma grande plataforma digital que comercializa bens e serviços de diferentes vendedores, isto é, um modelo de negócios que conecta diretamente compradores e vendedores.

O marketplace é um shopping on-line que abriga diversas lojas na mesma plataforma. Já um site de *e-commerce* puro é focado em uma única loja, uma marca ou multimarcas de um só vendedor.

A lista de vantagens do marketplace é extensa, a começar pela facilidade para encontrar e comparar produtos em um só lugar. Imagine ter de se deslocar até um shopping físico para visitar cerca de cinco lojas de tênis e comparar os preços. Para isso, seriam necessários o enfrentar trânsito da cidade, pagar estacionamento e cumprir os horários daquele estabelecimento. Uma opção cada vez mais inviável em uma época na qual o tempo e a qualidade de vida se transformaram em artigo de luxo. No mundo on-line é mais fácil, prático, rápido e prazeroso.

TIPOS DE MARKETPLACES

Existem diferentes modalidades de marketplaces, com diversas transações comerciais, como o B2B (Business to Business), que se dá por transações comerciais entre empresas, e o B2C (Business to Consumer), que marca as transações comerciais entre empresas e consumidores.

BENEFÍCIOS DOS MARKETPLACES

// Não é preciso ter site próprio para começar a vender
// Em menos de cinco minutos o produto está anunciado
// Você acompanha tudo por um smartphone, tablet ou computador de qualquer lugar do mundo a qualquer hora
// Suporte completo de marketing
// Baixo investimento e alta visibilidade do seu negócio e seus produtos
// Segurança na venda, no envio e na compra
// Serviço de entregas (logística)
// Meios de pagamento para garantia do recebimento do valor do produto

Ao visitar um marketplace, o cliente geralmente já tem a intenção de compra. Por isso, a conversão de visitas em vendas é sempre muito alta.

Esse tipo de comércio alcança um enorme número de clientes, pois reúne produtos e serviços de diferentes segmentos em um mesmo espaço e agrega valor à experiência de compra.

> **Vender no Mercado Livre me trouxe muitos benefícios, além do sucesso profissional e financeiro. Minhas atividades na plataforma digital me permitiram uma vida mais tranquila, em que pude unir o sonho de ter o meu próprio negócio à criação e educação dos meus filhos."**
>
> Juliana Piria, proprietária da loja Super Bonita e parceira do Mercado Livre há oito anos.





PEQUENO MANUAL DO EMPREENDEDOR

1) Pense
É fundamental enxergar longe para construir uma empresa sólida e não apenas algo da moda, que possa desaparecer de uma hora para outra. Pense em longo prazo, sempre!

2) Arrisque
Se você pretende oferecer algo novo, terá de se arriscar para chamar a atenção do público e de possíveis investidores.

3) Conheça
Já não é mais possível saber apenas o básico do próprio negócio. Um bom empreendedor deve saber tudo que acontece em seu segmento e conhecer bem todas as áreas da empresa. É claro que não será necessário saber operar tudo, mas é vital entender a importância de cada área para contratar pessoas competentes.

4) Mude
Sabe aquela frase "em time que está ganhando não se mexe"? Nem sempre ela se aplica aos negócios. A inovação deve ser permanente, sobretudo depois de crescer e alcançar o sucesso. Portanto, não tenha medo de mudar a sua visão sobre o próprio negócio.

O consumidor, por sua vez, tem acesso a preços mais competitivos, variedade de produtos e serviços, segurança, regras, facilidade com meios de pagamento e formas de entrega.

No on-line é instantâneo, ou seja, o usuário acessa, pesquisa, escolhe, compra e recebe a mercadoria no endereço indicado e no prazo combinado.

Por esse motivo, muitos *e-commerces* têm – além do próprio site – seus produtos anunciados em marketplaces.

Mas se você imagina que esse tipo de comércio eletrônico fica restrito aos grandes varejistas, está na hora de rever seus conceitos. A variedade de produtos e serviços de um marketplace democratiza a venda pela internet e abre inúmeras possibilidades para todos, desde a pessoa física, passando pelo microempreendedor individual (MEI) e pelas micros, pequenas e médias empresas, que podem usar a plataforma como sua própria loja virtual e promover grandes



negócios sem os custos de investimento inicial em um *e-commerce.*

Ao fazer parte de um marketplace, o empreendedor tem todo o suporte de marketing: publicidade em redes sociais e blogs, posicionamento de produto em rádios, revistas, televisão e buscadores de internet, como o Google e Bing, etc. Portanto, o vendedor de um marketplace não tem a necessidade de investir em ações desse porte (que giram em torno de 20% do valor do produto) para conquistar novos clientes.

Na prática, isso significa aumentar a visibilidade do seu negócio com um investimento menor. Outro diferencial importante é a possibilidade de acompanhar as métricas, ou seja, aquela maneira de mensurar uma tendência, comportamento ou variável que permitem ao lojista acompanhar o desempenho do negócio. Com isso, o empreendedor pode identificar as melhores práticas, tendências e soluções para a sua loja.

SONHAR, REALIZAR, VENCER!

"Ser um empreendedor é executar os sonhos, mesmo que haja riscos. É enfrentar os problemas, mesmo não tendo forças. É caminhar por lugares desconhecidos, mesmo sem bússola. É tomar atitudes que ninguém tomou. É ter consciência de que quem vence sem obstáculos, triunfa sem glória. É não esperar uma herança, mas construir uma história... Quantos projetos você deixou para trás? Quantas vezes seus temores bloquearam seus sonhos? Ser um empreendedor não é esperar a felicidade acontecer,



mas conquistá-la", disse o psiquiatra e escritor Augusto Cury, no livro *Dez Leis Para Ser Feliz*, da editora Sextante. Assim, concluiu ele, "para ser feliz é preciso deixar de ser vítima dos problemas e se tornar autor da própria história".

Já deu para notar que ter vontade de empreender é um requisito essencial para ter sucesso nos negócios. Mas como identificar um empreendedor? Nascemos empreendedores ou nos moldamos ao longo do tempo?

Todo empreendedor é reconhecido por iniciar algo novo, largar na frente e, em um primeiro momento, enxergar aquilo que ninguém vê. Ele também é o que mais coloca a mão na massa e está pronto para deixar o campo dos sonhos para partir para a ação.

Sabe aquela história de ser dono do próprio nariz? Na maioria das vezes o empreendedor é motivado pelo desejo de ser independente e ganhar muito dinheiro.

Mas também há quem seja empreendedor por necessidade e nem é preciso ir muito longe para reconhecê-los. Todo mundo já teve um amigo ou familiar que foi demitido e decidiu montar o seu próprio negócio.

Para ser um empreendedor bem-sucedido, é essencial mesclar imaginação, determinação, organização e liderança. Um bom empreendedor é otimista, surpreende pelas boas soluções, transforma crises em oportunidades e consegue guiar as pessoas em direção às suas ideias.

É bom entender que ele nem sempre cria algo totalmente inovador, é comum aprimorar o que já existe, mas é alguém que está sempre pesquisando novos negócios e oportunidades.

Embora muitos acreditem que empreender é um dom, ninguém nasce empreendedor. Esse perfil se dá a partir de experiências e do contato com a família, escola, amigos e trabalho. Portanto, é possível desenvolver ao longo da vida habilidades fundamentais, como planejar, delegar, monitorar e persistir. Mas não se esqueça: para empreender, é preciso muita persistência e motivação, além de conhecimento.

Muitos dos vendedores do Mercado Livre que hoje são grandes empreendedores começaram pequenos, como pessoa física, muitas vezes após perder o emprego ou buscar um complemento de renda que se tornou renda principal ou única.

MERCADO LIVRE E EMPREENDEDORISMO

Que tal encontrar uma oportunidade de renda extra ou até uma nova atividade de trabalho no comércio eletrônico? O Mercado Livre é uma grande porta de entrada para quem deseja se destacar e conquistar inúmeros clientes. Afinal, você fará parte de uma grande vitrine, um shopping on-line, ao lado de lojas que já são referência no mercado e estão ao alcance do cliente – sem ter de investir alto em produção de um site, meios de pagamento, logística, propaganda, publicidade, divulgação e outras estratégias.

O Mercado Livre é uma empresa de tecnologia que está presente em 19 países (América Latina e Portugal) e tem o Brasil como principal operação. O maior marketplace da América Latina é considerado um verdadeiro celeiro para empreendedores e tem ajudado a derrubar barreiras e desfazer mitos, ao oferecer uma plataforma digital pronta para que pessoas e pequenas empresas tenham a sua primeira experiência no comércio on-line. Por isso, aquela desculpa de que não há dinheiro para montar uma loja virtual já não funciona mais.

A liderança absoluta do Mercado Livre no Brasil e na América Latina é indiscutível. Afinal, a cada quatro minutos navegados em lojas virtuais, um minuto é dentro do Mercado Livre. Se considerarmos todos os sites, incluindo buscadores, portais de conteúdo e redes sociais, o Mercado Livre é o décimo site mais acessado do Brasil e sendo o primeiro em *e-commerce*. De acordo com a empresa de pesquisa norte-americana ComScore, o Mercado Livre é o 9º site de *e-commerce* mais acessado no mundo.

Mesmo em tempos de crise, o Mercado Livre no Brasil continua em pleno crescimento e representa mais de 50% da operação total nos 19 países em que atua. Em 2015, registrou um crescimento de vendas acima dos 200% apenas na época da Black Friday e do Cyber Monday, em comparação a 2014. As categorias que mais se destacaram em 2015 foram: Acessórios para Veículos, Informática, Casa & Decoração e Celulares e Telefones.

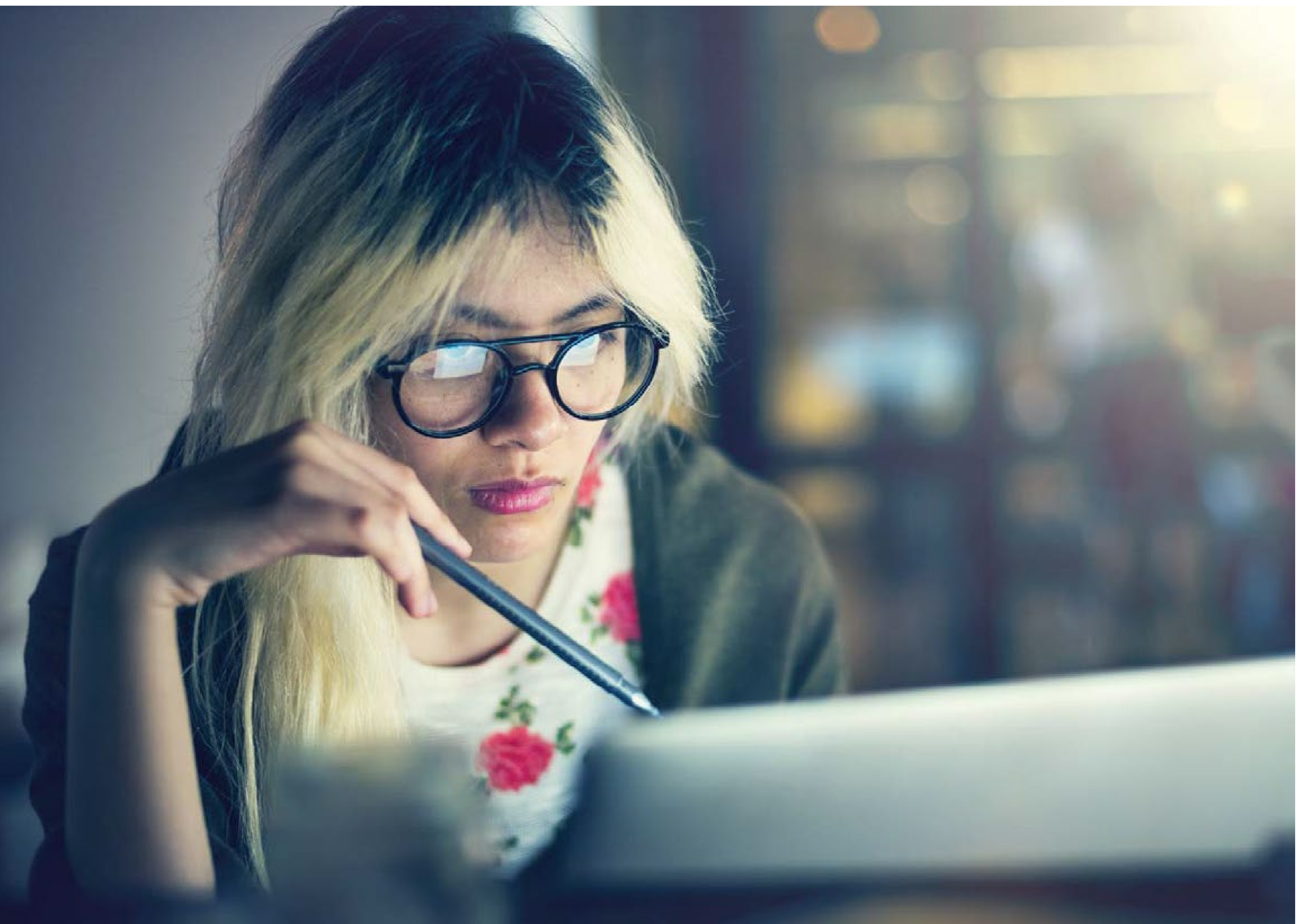
A internet oferece inúmeras possibilidades para que você comece a empreender neste minuto e o Mercado Livre pode te ajudar nesse processo. Saiba como nos próximos capítulos.



CAPÍTULO 2

BEM-VINDO AO MAIOR SHOPPING **ON-LINE DA AMÉRICA LATINA**

Aprenda a vender na internet com uma empresa que tem a inovação em seu DNA e comece a escrever uma história de sucesso com quem mais entende de comércio eletrônico e marketplace.



A principal empresa de tecnologia para marketplace e e-commerce da América Latina e principalmente no Brasil, o Mercado Livre finalizou o ano de 2015 completando 38 trimestres de resultados financeiros positivos, 145 milhões de usuários cadastrados, 7 milhões de vendedores, 23 milhões de compradores e mais de 36 milhões de visitantes únicos por mês. A cada segundo 4,6 produtos são comprados e 3 mil buscas são feitas no Mercado Livre.

Acompanhe a trajetória de uma empresa de tecnologia que tem a inovação em seu DNA e não para de crescer ao longo dos seus 16 anos.

Essa grande história de sucesso – que revolucionou a forma de comprar e vender pela internet – começou a ser escrita em 1999 pelos jovens estudantes argentinos Marcos Galperín e Hernan Kazah, que foram cursar MBA na Universidade de Stanford, nos Estados Unidos.

Lá, a dupla assistia a palestras de Bill Gates, Steve Jobs e Jerry Young e passou a acreditar que também poderia empreender. No retorno ao seu país, os amigos criaram em uma garagem um novo modelo de negócio: o Mercado Livre, ou, melhor, Mercado Libre. “Falávamos com muitas pessoas e todos diziam que estávamos malucos, que ninguém compraria produtos pela internet. Quanto mais falavam isso, mais entusiasmados ficávamos. Os desafios e ameaças eram

AS SETE ÁREAS ATUAIS DE NEGÓCIOS DO MERCADO LIVRE





motivadores", contou Kazah em um seminário.

Para Galperín, na universidade se aprende a aprender, e isso é valioso, mas não é tudo, pois o conhecimento técnico se transforma rapidamente em algo obsoleto ou acaba virando uma *commodity*. "O bom empresário é um empreendedor, e você consegue o melhor resultado quando há paixão pelo seu empreendimento", completa.

Na mesma época em que lançaram o Mercado Livre, outras 80 companhias faziam o mesmo negócio e rapidamente eles descobriram que não eram as ideias que faziam a diferença: "O que faz a diferença é o compromisso de longo prazo e a execução", contou Galperín.

Da garagem dos sonhos para cá, já passaram 16 anos e esse tempo foi e continua sendo marcado por muita motivação e inovação. O site se transformou em um ecossistema completo de soluções tecnológicas para que pessoas e empresas possam comprar, vender, pagar, fazer publicidade, enviar seus produtos e controlar toda a operação da forma mais simples possível. (veja mais na página 19).

Atualmente, são sete unidades de negócio: Marketplace (plataforma de compra e venda); Classificados (área específica para anúncios de veículos, imóveis e serviços); Mercado Pago (sistema de pagamentos); Mercado Envios (sistema de envio, fruto de uma parceria com os Correios e outras empresas de logística); Mercado Shops (criação e hospedagem de lojas virtuais), Mercado Livre Publicidade (oferta de publicidade dentro da plataforma) e KPL (sistema ERP - saiba mais n página 73 capítulo 6 - para e-commerce).

Vender no Mercado Livre não exige conhecimento técnico e alto investimento. Tudo foi feito para ser prático e para que qualquer pessoa, com pouco ou muito conhecimento de tecnologia e de vendas on-line,

MERCADO LIVRE EM NÚMEROS



3.000 BUSCAS E 4,6 PRODUTOS COMPRADOS POR SEGUNDO, OU 276 POR MINUTO



90% DOS PRODUTOS ANUNCIADOS SÃO NOVOS



98% DOS PRODUTOS TÊM PREÇO FIXO



145 MILHÕES DE USUÁRIOS CADASTRADOS

23 MILHÕES DE COMPRADORES ÚNICOS

7 MILHÕES DE VENDEDORES ÚNICOS



20,5 MILHÕES DE OFERTAS EM TEMPO REAL, DISTRIBUÍDAS EM MAIS DE 2 MIL CATEGORIAS E SUBCATEGORIAS DE PRODUTOS



possa acessar o site e começar a vender o que desejar. Não foram poucos os empreendedores que deram os primeiros passos no comércio eletrônico com a ajuda do Mercado Livre e hoje são grandes vendedores. Segundo uma pesquisa aplicada pelo instituto Nielsen em 2013, só na América Latina são mais de 150 mil famílias que têm o Mercado Livre como única fonte de renda. Destes, cerca de 50 mil são brasileiros e representam 71% dos vendedores mais atuantes do site.

O número de ofertas em tempo real chega a mais de 20 milhões de produtos e está distribuída entre as mais de 2 mil categorias e subcategorias de produtos.

FAÇA PARTE DA MAIOR COMUNIDADE DE COMÉRCIO ELETRÔNICO

Já pensou em vender produtos em um shopping que recebe milhões de visitantes por dia? Um lugar onde seus produtos estejam disponíveis 24 horas por dia, 365 dias do ano para os futuros compradores.



Vender no Mercado Livre é uma grande oportunidade de juntar a maior comunidade do comércio eletrônico do Brasil e da América Latina. Comece a vender agora mesmo e faça como milhares de vendedores que se tornaram empreendedores no Mercado Livre.

Você sabia que, no Brasil, cerca de 20% das compras on-line são feitas em marketplaces e o número de lojas aumenta a cada dia? A solução testada e aprovada faz sucesso em outros países. Para você ter uma ideia da força desse formato de venda, nos Estados Unidos esse número chega a 33% e na China já corresponde a 90% das compras on-line. No mundo, nove dos 16 maiores sites de e-commerce são marketplaces, o que reforça quanto essa solução é importante para o comércio na internet e o por quê de começar com o Mercado Livre é uma decisão acertada.

Os resultados da maior empresa de tecnologia para e-commerce do Brasil confirmam sua posição inovadora. O Mercado Livre está presente em 19 países (Argentina, Bolívia, Brasil, Chile, Colômbia, Costa Rica, El Salvador,



Equador, Guatemala, Honduras, México, Nicarágua, Panamá, Paraguai, Peru, Portugal, República Dominicana, Uruguai e Venezuela), e o Brasil representa mais de 50% da receita da companhia.

Os números que ajudam a comprovar o sucesso não param por aí: o mercadolivre.com é 9º site de e-commerce mais acessado do mundo e nono mais acessado no Brasil, entre sites de conteúdo, buscadores e redes sociais. Entre os sites de compra, o Mercado Livre está em primeiro lugar. (ComScore, dez. 2015).

Por esse motivo, o conceito de lojas oficiais do Mercado Livre já conquistou mais de 350 grandes varejistas com marcas reconhecidas. Entre elas estão Ricardo Eletro, Decathlon, Caçula de Pneus, Polishop, Sony, Canon, Khelf, World Tennis, Brastemp, Xiaomi, Philco, Consul, Disney, Bridgestone, Semp Toshiba, Fila, Ford e HP.

VANTAGENS QUE SÓ O MERCADO LIVRE TRAZ PARA VOCÊ

Começar grande. Quem nunca pensou nisso? Mas é preciso turbinar o negócio, certo? Mas e se o Mercado Livre investir por você? Pois é isso que acontece.

A empresa faz grandes investimentos em todos os meios de comunicação. Para ações off-line, anuncia em TV, rádio, revista e eventos. Já no meio on-line, marca presença em grandes portais e blogs, promove promoções no próprio site, faz campanhas de marketing on-line com Google Shopping, e-mail marketing, SEO e links patrocinados e está presente nas redes sociais para se manter líder de audiência e atrair cada vez mais compradores para que você venda mais.

Com o Mercado Livre você pode anunciar produtos quando desejar e sem precisar de um grande investimento. Aqui, você não paga a mais para anunciar, ou seja, poderá fazer quantos anúncios quiser sem ter de desembolsar dinheiro enquanto não vender.

Como você pôde ver na página 19, o site oferece todas as ferramentas para começar a vender, enviar os seus produtos e receber seu pagamento, independentemente da quantidade.

BENEFÍCIOS PARA VENDEDORES

// Baixo custo de investimento: ao fazer parte do Mercado Livre, você não precisa ter uma loja virtual para anunciar e fazer negócios.
// Meio de pagamento integrado: garantia e segurança para vendedores e compradores com o Mercado Pago.
// Estrutura tecnológica de uma plataforma de e-commerce: você tem acesso às ferramentas mais modernas do mercado em um ambiente seguro e confiável.
// Segurança nas informações: tranquilidade nas transações e a certeza de que seus dados estão protegidos.
// Ações de marketing e ferramentas de marketing digital: o Mercado Livre traz clientes para o site por meio de diversas ações, de promoções a envio de e-mail marketing.
// Solução logística para envio dos produtos: você não precisa se preocupar com a entrega. O Mercado Envios faz isso por você e garante total segurança.
// Acesso a clientes que provavelmente não teriam contato com os seus produtos.
// Anúncios ilimitados.
// Demanda de clientes garantida.



CAPÍTULO 3

COMO GANHAR DINHEIRO NO MERCADO LIVRE **TORNE-SE UM VENDEDOR DE SUCESSO!**

Dê o primeiro passo e venda muito! Aqui você aprenderá tudo o que precisa saber para vender e conquistar clientes no maior shopping on-line da América Latina.



*Imagem meramente ilustrativa

Começar a vender no Mercado Livre é muito fácil. Com poucos cliques você se tornará um empreendedor no comércio eletrônico. Bastam ter um produto ou serviço e construir um bom anúncio que, ao publicá-lo, você já estará em contato com milhões de futuros compradores.

Mas você deve estar se perguntando: e aí como terei sucesso no Mercado Livre?

Para ajudá-lo, preparamos o passo a passo com os pontos fundamentais para se tornar um vendedor de sucesso. Separamos as melhores práticas, estratégias e dicas para que você empreenda e tenha excelentes resultados nas suas vendas. Você aprenderá como construir bons anúncios, administrar suas vendas, responder às perguntas dos futuros clientes, enviar os seus produtos e muito mais. Tudo pensado para que você ganhe muito dinheiro. Vamos lá?

Qualquer pessoa pode vender no Mercado Livre. De produtos novos a usados. De artesanato a produtos com alta tecnologia. No site os compradores

ACESSE OS TERMOS E CONDIÇÕES E CONFIRA A RELAÇÃO DE PRODUTOS PROIBIDOS: http://goo.gl/mTSnZQ



encontram o catálogo de produtos mais completo do comércio on-line do País. São mais de 27 milhões de anúncios publicados atualmente. Em todo Brasil empreendedores encontram no Mercado Livre uma oportunidade fácil para vender os seus produtos pela internet.

Apesar de encontrar quase tudo no site, alguns produtos são proibidos e possuem regulamentação específica para comercialização. Antes de começar a criar os seus anúncios, confira os "Termos e Condições" no rodapé do site. Lá você encontrará todas as informações sobre as regras para operar na página e a relação completa dos produtos proibidos, estando, assim, de acordo com todos os procedimentos e responsabilidades.

Um grande benefício é que você não precisará desembolsar nenhum centavo para anunciar um produto usado no site. É isso mesmo, o Mercado Livre não cobra taxa por anúncio. Com isso, poderá vender quantos produtos diferentes quiser. Já para os produtos novos haverá uma taxa pela venda, porém será cobrada somente após a concretização do processo de venda, o que facilita muito a gestão do seu fluxo de caixa. Para produtos usados não terá nenhuma tarifa pela venda, é grátis. As opções de anúncio serão abordadas mais adiante. Para saber mais informações do custo para vender um produto acesse, http://goo.gl/m4qLHC.

É por facilidades como a que acabamos de citar que o Mercado Livre é considerado o celeiro do empreendedorismo on-line no Brasil e em toda a América Latina. Milhares de vendedores começaram pequenos, como pessoa física, e hoje se tornaram grandes vendedores faturando muito todos os dias. É possível você começar com o registro como MEI (Micro Empreendedor Individual) e já ter o seu CNPJ de vendedor e contribuir com todas as regras fiscais do País.

SAIBA COMO SER MEI EM http://goo.gl/O8qilW



Tudo pronto para se tornar o mais novo empreendedor do comércio eletrônico? Você já tem todos os motivos para acreditar nessa modalidade de vendas e começar a gerar uma nova renda, basta seguir todas as dicas que passaremos adiante, que vieram dos próprios vendedores de sucesso do Mercado Livre. Afinal eles mais do que ninguém conhecem o caminho dessa jornada!

Se você já fez alguma compra no Mercado Livre, então possui uma conta e poderá usá-la para começar a vender. Se ainda não tem uma, entre no site mercadolivre.com.br e, na parte superior direita, clique no botão "Cadastre-se". Você precisará preencher nome, sobrenome, e-mail e telefone, criar uma senha com pelo menos seis caracteres e pronto! Esse registro permite que você venda e também faça compras. Viu como é fácil se juntar a essa grande comunidade empreendedora?

Cadastre-se

Nome:*

Sobrenome:*

E-mail:*

Repetir e-mail:*

Telefone:*

Criar senha:*

Cadastrar-me

O Mercado Livre criará um apelido para você automaticamente, porém, tanto quem já tinha uma conta ou quanto quem acabou de se cadastrar podem fazer a alteração a qualquer momento. Uma dica importante para quem vai vender é ter um apelido comercial que passe profissionalismo e confiança, e tenha relação com os produtos que pretende comercializar. Pense que o seu apelido será a sua marca no Mercado Livre e que por meio dele os compradores o reconhecerão.

Com o apelido criado, já podemos ir para os próximos passos. Hora de aprender a fazer um anúncio campeão de vendas. Clique no botão "Vender" da página principal.



No Mercado Livre você pode escolher entre quatro opções para anunciar: produtos, veículos, imóveis e serviços. Se a sua intenção é vender produtos, escolha a opção "Produtos e Outros". Lembre-se de verificar antes se o seu produto não é proibido para não ter problemas futuros.

O Mercado Livre também possui uma área de classificados on-line onde é possível anunciar veículos, imóveis (venda e locação) e serviços (de cursos de informática a saúde e beleza). Saiba mais no final deste capítulo.



Depois de escolher, você precisará escrever o título do seu anúncio, fundamental para que os compradores encontrem seus produtos. Por isso, ele deve ser o mais objetivo e claro possível. Um jeito simples de criá-lo é informar nome do produto + marca + modelo + especificações técnicas e características + serviços adicionais. Confira alguns exemplos:

Notebook HP Dual Core 425 LED 14 320 GB 4 GB Wifi HDMI

Capa celular iPhone 6S emborrachada preta verde resistente

8 DICAS PARA UM BOM TÍTULO

// Pense sempre nas buscas. Como seu comprador irá buscar o seu produto?
// Deixe espaço entre uma palavra e outra.
// Não use sinais de pontuação nem símbolos.
// Você tem 60 caracteres (com espaço). Utilize-os de forma inteligente para que o seu produto possa ser achado.
// Escreva corretamente as palavras-chave.
// Revise seu anúncio para garantir que não tenha erros de ortografia.
// Não informe, em momento nenhum, os seus dados de contato.
// Não precisa falar que oferece frete grátis e parcelamento sem juros neste momento.



Após preencher o título, você será direcionado para fazer a categorização. No Mercado Livre os produtos são divididos em dezenas de categorias, que vão desde acessórios para veículos a serviços. É importante se atentar e escolher a categoria mais adequada para que seu produto seja mais bem classificado e seus clientes o encontrem com facilidade.



O Mercado Livre é o caminho certo para quem deseja ingressar no e-commerce, pois oferece todas as ferramentas necessárias para vender com segurança, fazer uma logística séria, com controle de envios e entrega, além de promover suas ofertas em uma vitrine gigante, com tráfego de acessos inimaginável para uma única loja virtual.»

Caran Nassif, diretor comercial das lojas Coruja Mix e Só Automotivo, presentes no Mercado Livre há 10 anos.




CATEGORIAS MAIS VENDIDAS EM 2015

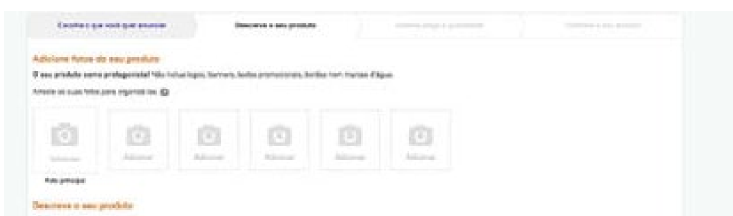
// Acessórios para Veículos
// Informática
// Casa, Móveis e Decoração
// Celulares e Telefones
// Eletrônicos, Áudio e Vídeo
// Calçados, Roupas e Bolsas
// Saúde e Beleza
// Esporte e Fitness
// Games
// Brinquedos e Hobbies



*Imagens meramente ilustrativas



Logo em seguida, você começará a montar o seu anuncio. A primeira etapa é incluir seis imagens do seu produto (em classificados é possível adicionar até 14 imagens). A foto também é essencial para atrair o comprador e alavancar as vendas. Você já deve ter escutado que uma imagem vale mais do que mil palavras, por isso inclua boas imagens do produto, em diferentes ângulos e que evidencie bem os seus diferenciais.



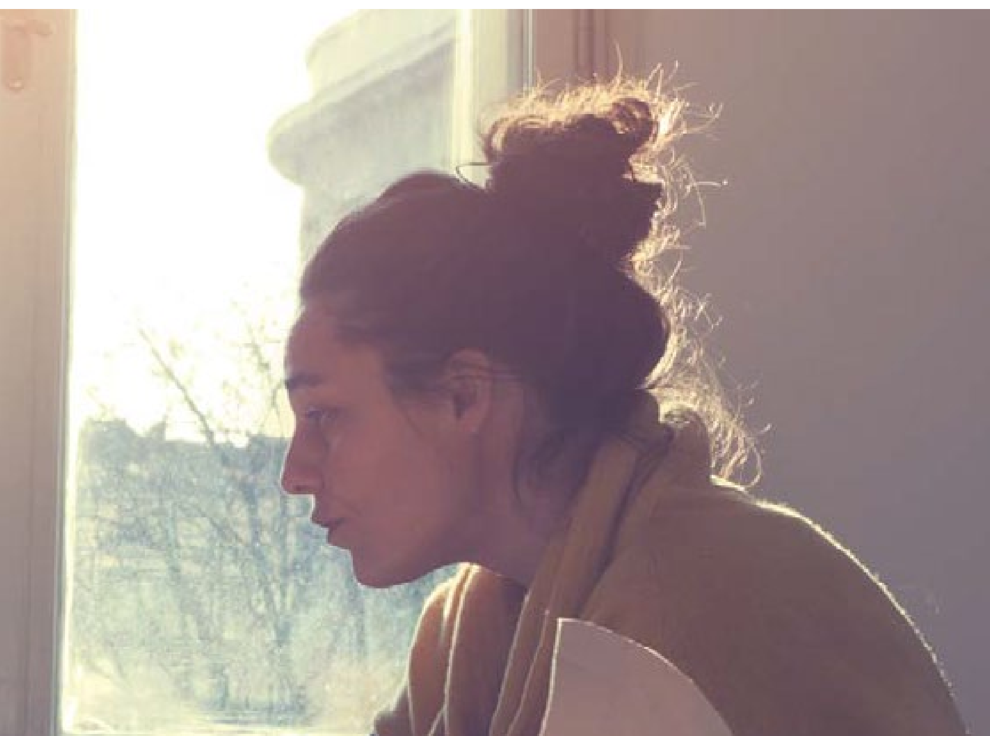
As fotos são a vitrine da sua loja. Quanto melhor as suas imagens, mais fácil de encantar os seus clientes. Explore esse espaço e torne o seu anúncio uma experiência visual única. O Mercado Livre recomenda que as imagens sejam em tamanho grande, com no mínimo 800 X 600 pixels para que os compradores possam aplicar a função de "zoom".

APRENDA A TIRAR BOAS FOTOS E CRIAR O SEU ESTÚDIO EM CASA NO CAPÍTULO 4 – PRODUÇÃO DE FOTOS (PÁGINA 54)

Hoje você consegue fazer boas imagens facilmente, seja por celular, câmeras digitais ou tablets. Dedique tempo para tirar boas fotos e tenha em mente que o produto deve ser o protagonista! Utilize imagens com fundo preferencialmente branco, sem elementos adicionais, brilho e reflexos, bem focadas, com boa iluminação e boa resolução. Nada de bordas, logos, marcas d'água, banners ou textos promocionais que atrapalhem a visualização ou confundam o comprador. Evite usar uma imagem de revista e jamais use a foto de outro vendedor, pois isso afeta tanto a sua credibilidade como vendedor quanto a do produto oferecido.

Outra boa pedida é acrescentar um vídeo do produto funcionando para despertar mais interesse e passar mais credibilidade. Aproveite para criar vídeos dos seus produtos com o que não é possível perceber nas fotos, suba-o no YouTube e coloque o link no seu anúncio.

APRENDA A FAZER VÍDEOS NO CAPÍTULO 5 – PRODUÇÃO DE VÍDEOS (PÁGINA 62)



Para finalizar as informações sobre o produto, você precisará preencher a descrição com as principais características técnicas e funcionalidades. Esse campo é essencial para informar tudo o que os seus potenciais compradores gostariam de saber sobre o produto. Inclua estado do produto (em caso de usados), medidas, tamanho, marca, modelo, peso, detalhes, se oferece garantia e outras informações que considerar relevantes para que despertem ainda mais o interesse dos compradores. Seja objetivo e lembre-se de que, quanto mais simples, melhor, pois hoje as pessoas estão acostumadas a ler textos curtos na internet. Preocupe-se com o entendimento das informações, para que não gere dúvidas e perguntas desnecessárias.

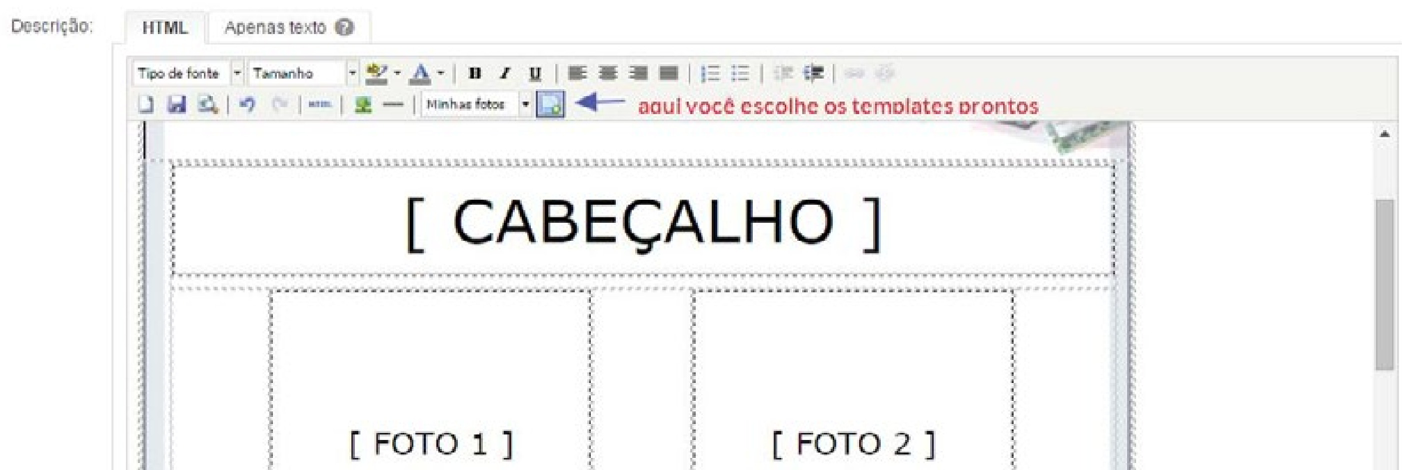
Existem duas opções de descrição. A primeira é apenas em formato de texto e a outra, em HTML. O Mercado Livre disponibiliza diversos modelos pré-formatados de templates de descrição em HTML.

DICAS PARA UMA BOA DESCRIÇÃO EM HTML

// Organize as informações. Primeiro coloque as descrições técnicas e depois as informações complementares.
// Use tipografia que facilite a leitura.
// Não use cores fortes na arte.
// Construa um layout de fácil leitura.
// Passe profissionalismo e confiança.
// Não distraia o comprador com informações e imagens desnecessárias.
// As informações devem estar em modelo de texto e não de imagem.
// Não inclua dados de contato como e-mail, site ou telefone.



Porém, recomendamos que você crie um layout de vendas com sua identidade visual. Caso precise de ajuda, há diversos fornecedores de templates de descrição e profissionais de design na categoria de serviços do site.



*Imagens meramente ilustrativas

Ainda na mesma página, informe a condição do produto e clique em continuar.

Informe o estado do seu produto

Novo

Usado

Na próxima página, você deverá informar o tipo de venda, preço, quantidade, forma de pagamento e como enviará o produto para o seu cliente.

Para tipo de venda na categoria de produtos, você pode escolher um preço fixo ou não. No Mercado Livre, 98% dos produtos são vendidos a preço fixo. Em seguida, você informará a quantidade de produtos que possui no estoque e o preço.

Diferente do passado, atualmente os anúncios para produtos novos vencem, por esse motivo, você precisa informar a quantidade real de produtos que possui em estoque e mantê-lo sempre atualizado. Se em algum momento seu estoque zerar, o seu anúncio será automaticamente pausado e poderá ser republicado quando for reposto.

DICA

O seu objetivo será sempre vender mais, não é verdade? Se a demanda por um produto está alta e seu anúncio vende bem, busque mais estoque e não perca vendas! Você poderá manter o seu estoque sempre atualizado, não terá seu anúncio pausado e ganhará muito dinheiro.

Todos os anúncios oferecem o Mercado Pago de forma gratuita. Isso significa que, quando os seus compradores acessam os seus anúncios, podem escolher pagar com cartões de crédito, à vista com boleto bancário ou usar o saldo em conta do Mercado Pago.

Esta é a forma mais segura de receber pagamentos. E quer saber o melhor? Você pode vender parcelado e receber tudo de uma vez, e ainda retirar o dinheiro para uma conta bancária ao preço fixo de R$ 3.

Esta é uma ferramenta que facilita as vendas de qualquer lojista. Fluxo de caixa rápido e garantido, sem ter de pagar por isso.

O Mercado Pago é a melhor e mais segura solução para receber suas vendas no Mercado Livre. Você nunca terá de se preocupar, pois ele monitora os pagamentos 24 horas por dia para garantir que o dinheiro chegue às suas mãos. Conheça mais vantagens de usar o Mercado Pago:

- Segurança máxima para suas transações, tanto de recebimento das suas vendas quanto de retiradas para a sua conta bancária.
- Caso tenha problema com uma compra, será dado todo o suporte para encontrar a melhor solução.
- Programa de Proteção ao Vendedor. Sabe quando um comprador não reconhece a compra realizada no cartão de crédito, isso se chama operação contestada. Uma vez que você comprovar que fez o envio para o cliente, o Mercado Pago assegura que você receberá o seu pagamento. Mas isso só vale para produtos físicos.
- Você poderá oferecer parcelamento para os seus clientes e receberá o valor de uma única vez.

IMPORTANTE: É fundamental que você só faça o envio dos seus produtos após a confirmação do pagamento na sua conta do Mercado Pago. Ao ver que o pagamento está aprovado, significa que você já pode entregar o produto com absoluta confiança. Nunca o pagamento será confirmado por meio de



telefone. Mesmo que receba o e-mail do Mercado livre, veja sempre sua conta para confirmar se o pagamento já está aprovado.

O pagamento só será liberado após o comprador confirmar o recebimento no site. Assim que ele o fizer, seu dinheiro será disponibilizado na sua conta Mercado Pago em até dois dias após a confirmação. Caso ele não qualifique a compra e não confirme o recebimento, o valor será disponibilizado em 21 dias após a data de envio do produto. Porém, se usar Mercado Envios, você poderá ter seu dinheiro disponível em até dois dias após a entrega do produto.

MAQUININHA DO MERCADO PAGO

Você sabia que o Mercado Pago também funciona fora do Mercado Livre? Utilizando o leitor de cartões do Mercado Pago Point, você pode receber os pagamentos no seu ponto de venda. Com essa máquina você poderá aceitar cartões de débito e crédito e oferecer parcelamento em até 12 vezes sem juros para os clientes da sua loja. Além disso, você também pode utilizar o Mercado Pago em seu site próprio ou em outros sites de venda on-line, basta pedir para quem cuida do seu site adicionar essa forma de pagamento.

O Mercado Pago tem as melhores taxas de aprovação do mercado e oferece um ambiente on-line de simples navegação para conferir saldo, efetuar transferências etc. Confira: www.mercadopago.com.br.

*Imagens meramente ilustrativas



FORMAS DE ENTREGA

Agora é a hora de escolher como a sua mercadoria será enviada. Você poderá enviá-la pelo Mercado Envios ou escolher seus próprios meios de entrega. Recomendamos que o envio dos seus produtos seja feito pelo Mercado Envios sempre que possível. Com ele você terá diversos benefícios, mais segurança e praticidade para gerenciar suas entregas. Além disso, com fretes até 50% mais baratos que a tarifa base dos Correios, você poderá oferecer preços competitivos aos seus compradores.

O Mercado Envios é a solução logística do Mercado Livre, que oferece a você uma maneira de fazer a gestão de seus envios, facilitando a organização e o acompanhamento das entregas aos seus compradores. Por meio de uma parceria com os Correios e outras transportadoras, você poderá oferecer mais agilidade e segurança no envio do produto.

Ao escolher essa opção, o seu comprador pagará pelo envio junto com o produto por meio do Mercado Pago. Após a compra efetuada, você como vendedor só precisará imprimir a etiqueta, colá-la no pacote e levar a entrega até a agência de Correios autorizada mais próxima. Você não precisará desembolsar nada para enviar suas encomendas, pois você já terá colado no pacote a etiqueta pré-paga pelo comprador. O Mercado Envios protegerá suas entregas e certificará que o comprador receberá o produto. Simplicidade e segurança de que todos precisam.

O Mercado Envios permite enviar qualquer produto, desde que ele esteja dentro das dimensões permitidas pelos Correios (envios. mercadolivre.com.br).

Para quem vai começar a vender no Mercado Livre, esse é um excelente diferencial, já que, além de conquistar mais clientes, não precisará comprometer parte do seu caixa, pois o custo



do frete será do comprador e não seu. Para ter mais vendas efetivadas, você ainda pode oferecer frete grátis. Nesse caso, a cobrança da taxa será realizada na sua conta do Mercado Pago.

Você pode ativar o serviço de Mercado Envios diretamente na sua conta do Mercado Livre, acessando envios.mercadolivre.com.br. Dessa forma, todos os seus anúncios sempre terão Mercado Envios como opção de entrega.

Ao terminar, clique em anunciar, escolhendo o tipo de anúncio.

VANTAGENS DO MERCADO ENVIOS

// Filtro exclusivo nas buscas.
// O valor da venda estará disponível em 48 horas após a confirmação da entrega.
// Melhora rápida da sua reputação (mais adiante daremos mais dicas de como construir uma boa reputação na plataforma).
// Redução de mais de 95% no número de perguntas relacionadas a frete, pois os seus compradores terão um cálculo do valor e prazo de entrega disponíveis para consulta no seu anúncio.
// Seguro das mercadorias: você e seu comprador recebem 100% do valor da venda em caso de roubo ou extravio.
// Após três tentativas de entrega, se seu comprador não for encontrado, o produto é devolvido a você e o dinheiro, a ele.
// Rastreamento automático do envio dentro da plataforma Mercado Livre, com informações tanto pra você quanto para o seu comprador.
// Integração dos valores de frete e pagamento do produto.
// Filtros exclusivos nas buscas por produtos.
// Destaque na página principal do Mercado Livre.

PARA MAIS INFORMAÇÕES, ACESSE O SITE: ENVIOS.MERCADOLIVRE.COM.BR

VANTAGENS DO FRETE GRÁTIS

Hoje o frete grátis é uma grande vantagem para atrair compradores no comércio eletrônico. Com o Mercado Envios você pode oferecer esse benefício aos seus futuros clientes com uma tarifa fixa para todo o Brasil. Analise as necessidades do seu negócio e ofereça-o a esse benefício.

TIPOS DE ANÚNCIOS

Impulsione suas vendas com outros tipos de anúncios. No Mercado Livre você encontra três deles: Grátis, Clássico e Premium. O Anúncio Grátis não há cobrança de tarifa, mas tem prazo de validade de 60 dias e baixa visibilidade nas buscas realizadas pelos compradores. Para quem vai vender produtos usados, é uma boa alternativa, pois para essa modalidade não tem restrição do número de anúncios. Entretanto, ela só permite a venda de uma unidade por anúncio.

Se você possui mais de uma unidade para cada anúncio, deverá escolher entre as outras duas opções: o anúncio clássico e premium. Para ter mais visibilidade nas buscas e conquistar mais clientes, essas são as melhores opções. Nessas modalidades os seus anúncios terão duração ilimitada, ou seja, nunca finalizam. Nunca deixe o seu estoque se esgotar, pois assim o seu anúncio não será pausado e não perderá vendas. Não há limite de estoque.

Mas como funcionam esses dois tipos de anúncio? Para eles será cobrada uma taxa após a concretização da venda (pagamento e envio finalizados). Esse valor será descontado automaticamente do que receberá pela venda na sua conta do Mercado Pago. – É importante lembrar que mesmo oferecendo o pagamento parcelado, você receberá o valor total à vista pelo Mercado Livre. O valor da taxa a ser paga varia de 10% a 16% do valor do produto. A diferença entre cada um está em seus benefícios:

O modelo de anúncio Premium, você poderá oferecer aos seus clientes a possibilidade de parcelar a compra em até 12 vezes sem juros. Ao oferecer esse benefício, você terá mais visibilidade

DICAS PARA ENVIO DOS SEUS PRODUTOS

// Use embalagens adequadas e que protejam os produtos para que cheguem intactos ao seu comprador. Existem no mercado diversos modelos disponíveis, como caixas de papelão, envelopes plásticos de segurança, envelope kraft com plástico-bolha, plástico-bolha, almofadas de ar e bio pack.

// Lacre bem a embalagem para que não seja violada. Use fita adesiva larga e vede todas as laterais da embalagem.

// Imprima a etiqueta do Mercado Envios em alta qualidade, para que todas sejam codificadas pelo sistema dos Correios.

// Depois corte-a corretamente. A etiqueta precisa ter o tamanho de 10 x 15 cm. Por último, cole-a de forma que fique inteira e em destaque. Não cubra o código de barras com a fita adesiva.

// Leve o pacote até a agência dos Correios mais próxima para garantir uma entrega rápida e a melhor experiência ao seu comprador.

PARA ENTENDER MELHOR OS BENEFÍCIOS DE CADA ANÚNCIO, VEJA A COMPARAÇÃO:

TIPOS DE ANÚNCIOS E SEUS BENEFÍCIOS

	Grátis	Clássico*	Premium*
Visibilidade nas buscas	Baixa	Alta	Alta
Duração	Expira em 60 dias	Nunca finaliza	Nunca finaliza
Oferece parcelamento sem acréscimo	Não	Não	Sim
Oferece Mercado Pago	Sim	Sim	Sim
Tarifa para publicar o anúncio	Grátis	Grátis	Grátis
Tarifa por venda	Grátis	10% por venda	16% por venda

*Todos os valores podem sofrer alterações

e poderá vender até 50% a mais do que o anúncio Clássico – Atualmente, você paga 16% por venda concretizada–.

O formato de anúncio Clássico é ofercido parcelamento com juros ao comprador e melhor posicionamento que o anúncio Grátuito – Atualmente, você paga 10% por venda concretizada–.

Cabe a você escolher a melhor opção para atraiar mais clientes. Faça o teste!



A qualquer momento, você poderá alterar os tipos de anúncios e quantas vezes precisar. Os anúncios finalizados poderão ser recadastrados e o histórico será mantido.

Para o recebimento dos pagamentos das vendas de produtos usados e algumas categorias especiais (Pets, Coleções, Comics e Antiguidades), o Mercado Pago não é meio obrigatório, porém é o mais recomendável para oferecer os vários meios de pagamento e ter segurança no recebimento. Porém, isso só vale para os anúncios Grátis e Clássico, nos quais você poderá receber tanto pelo Mercado Pago, quanto por pagamento a combinar. Entretanto, se oferecer o seu produto por meio do anúncio Premium, o pagamento será realizado pelo Mercado Pago.

Se o comprador preferir pagar em dinheiro ou à vista por outros meios, sempre tome medidas de segurança antes de entregar o produto. Confira o dinheiro e verifique se é verdadeiro, confirme se o cheque tem fundos, e veja com o banco se a transferência ou o depósito bancário foi

*Imagens meramente ilustrativas

identificado. Nesses casos, todo cuidado é pouco.

PRONTO! Já agora você tem o seu primeiro anúncio publicado.

O GERENCIAMENTO DAS VENDAS

Além de fazer um bom anúncio, outro ponto para ter sucesso no Mercado Livre é fazer uma gestão ativa das suas vendas. Você precisará fazer um acompanhamento de perto de todo o processo de venda junto ao seu cliente, controlar fornecedores e estoque, administrar o fluxo de caixa, fazer suas entregas, entre outros aspectos que farão a diferença para o bom andamento do seu negócio.

O gerenciamento das suas vendas será realizado pelo link “Minha Conta”. Para acessá-lo, clique no seu apelido no Mercado Livre, na parte superior direita do site. Não se esqueça de logar antes. Nessa área você encontrará o resumo da sua conta, informações sobre faturas, reputação, suas compras e vendas e demais configurações. Mais adiante explicaremos mais detalhadamente como administrar suas vendas nessa área.

Para ajudá-lo, você também poderá gerenciar todas as informações da sua conta por meio dos aplicativos para celular e tablet. Existe versão para Android (smartphones) e iOS (iPhone). Com o aplicativo, você conseguirá acessar sua conta de onde estiver, facilitando o monitoramento das suas vendas, e poderá responder às perguntas dos seus futuros clientes futuramente. Praticidade ao alcance da sua mão!

E o que você precisa se atentar para se tornar um vendedor de sucesso no Mercado Livre? Conheça os principais aspectos:

FORNECEDORES E ESTOQUE

Encontrar bons fornecedores é uma tarefa que demanda tempo e precisa de muita atenção. Segundo o SEBRAE, é importante que o empreendedor encontre mais de um fornecedor por produto, pois assim evita dependência e risco de ficar sem ele em estoque. Busque saber quem são, onde estão, a procedência e qualidade da mercadoria, os prazos e formas de pagamento, e como receberá esse material. A escolha de um bom fornecedor estará diretamente relacionada ao seu sucesso como vendedor.

Não existe regra para a quantidade de estoque no Mercado Livre, porém, como seu anúncio nunca finaliza, mantenha-o sempre atualizado.

Se você mesmo produz os produtos que vai vender, procure sempre ter o estoque atualizado. Não é permitido vender produtos por encomenda no site e evite problemas com os prazos de entrega, qualificações negativas e bloqueio da sua conta.

Uma dica é procurar quais são os eventos e feiras do seguimento em que pretende atuar, onde você encontrará os maiores distribuidores, poderá conhecer produtos e novidades do mercado, fazer contatos e trocar informações.

PREÇO E CONCORRÊNCIA

Para ter um preço atrativo, primeiramente você precisa encontrar um fornecedor que consiga oferecer o melhor custo-benefício. Para definir o preço, você deverá levar em consideração o preço da matéria-prima/produto, custos de produção e operacionais, a taxa que pagará por venda realizada e o lucro que espera obter. Juntando todos esses valores, você chegará ao seu preço de venda.

Faça pesquisas dos seus concorrentes para verificar o que eles oferecem, o preço, atrativos (parcelamento sem juros, frete grátis) e demais estratégias. Analise todas as informações disponíveis e defina uma estratégia segura para que o seu negócio cresça cada vez mais.

Se nesse primeiro momento a sua estratégia for ganhar mercado, talvez reduzir um pouco suas margens seja uma boa opção. Assim, você se tornará mais competitivo, construirá uma boa reputação dentro da plataforma e ganhará público e relevância nas buscas.

DICAS PARA UMA VENDA MAIS SEGURA

Alguns procedimentos são importantes para garantir uma venda segura. Confira a reputação do comprador e comentários que outros vendedores fizeram sobre ele. Para obter essas informações, você deve clicar no apelido do usuário e ver se esse futuro





O Mercado Livre foi a minha porta de entrada para o comércio eletrônico. Nesse setor o crescimento é muito rápido, mas é importante formalizar-se e aprender a administrar para garantir a perenidade do negócio"

Paulo Biancalana, CEO da Connect Parts, empresa parceira do Mercado Livre há 11 anos.

comprador possui um bom histórico na comunidade.

Outra dica importante é observar o seu comportamento. Fique atento se o comprador estiver apressado, pedir para enviar o produto antes que o pagamento esteja confirmado, se solicita alteração do endereço ou modo de envio. Peça sempre um telefone fixo para contato e veja se os dados informados são os mesmos do site.

E lembre-se de que a forma mais segura de verificar se o pagamento já foi confirmado é na sua conta do Mercado Pago. São pequenos detalhes que evitam problemas no seu dia a dia como vendedor.

CONQUISTE CLIENTES COM UM EXCELENTE ATENDIMENTO

Com os seus anúncios no ar, muitos interessados em adquirir seus produtos aparecerão e, com isso, surgirão também dúvidas relacionadas ao valor de frete, prazo de entrega, especificações do produto, entre outras informações. Acompanhe periodicamente a seção de perguntas e busque responder a todas elas rapidamente e de forma cordial. Imagine a parte de perguntas e respostas como um balcão da sua loja. Essa é a hora de impressionar o seu cliente e incentivá-lo a efetuar a compra, afinal, ele já está visitando o seu anúncio. Quanto mais rápido e melhor responder a ele, mais próximo você estará de concretizar a venda.

Visualizar as perguntas recebidas é muito fácil. Você encontrará diversas opções no painel administrativo da sua conta. Para facilitar ainda mais o seu dia a dia, você também poderá responder às suas perguntas pelo aplicativo Mercado Livre. Se ainda não o possui, baixe-o agora mesmo. Nele você gerencia suas vendas, cria anúncios e responde a perguntas com facilidade, e, o melhor, na hora que quiser!

Uma boa ideia é criar na descrição do seu produto uma seção de perguntas frequentes. Mas lembre-se de que isso é um complemento e não substitui a gestão ativa das perguntas que possam surgir. Mesmo que um futuro comprador repita perguntas já realizadas, responda. O bom atendimento e a rapidez no tempo de respostas ajudarão a construir uma boa reputação e alavancarão sua posição nas listas de busca.

10 DICAS ESSENCIAIS PARA UM BOM ATENDIMENTO

// Trate sempre com respeito seus clientes. Evite situações constrangedoras e mostre profissionalismo.

// Seja claro ao responder às perguntas dos clientes, passe a eles todos os detalhes e evite uma nova pergunta sobre o mesmo assunto.

// Responda a todas as perguntas, mesmo que sejam repetidas, pois elas podem vir de compradores diferentes.

// Seja simpático e conquiste seu cliente. Mostre que você se importa com ele. Faça que ele tenha uma excelente experiência de compra. Assim, ele poderá voltar a fechar novos negócios.

// Agilidade é fundamental. Quando um cliente faz uma pergunta é porque ele tem interesse em adquirir o produto, portanto, quanto mais rápido responder à sua dúvida, maior será a probabilidade de ele concretizar a compra com você e não com o concorrente.

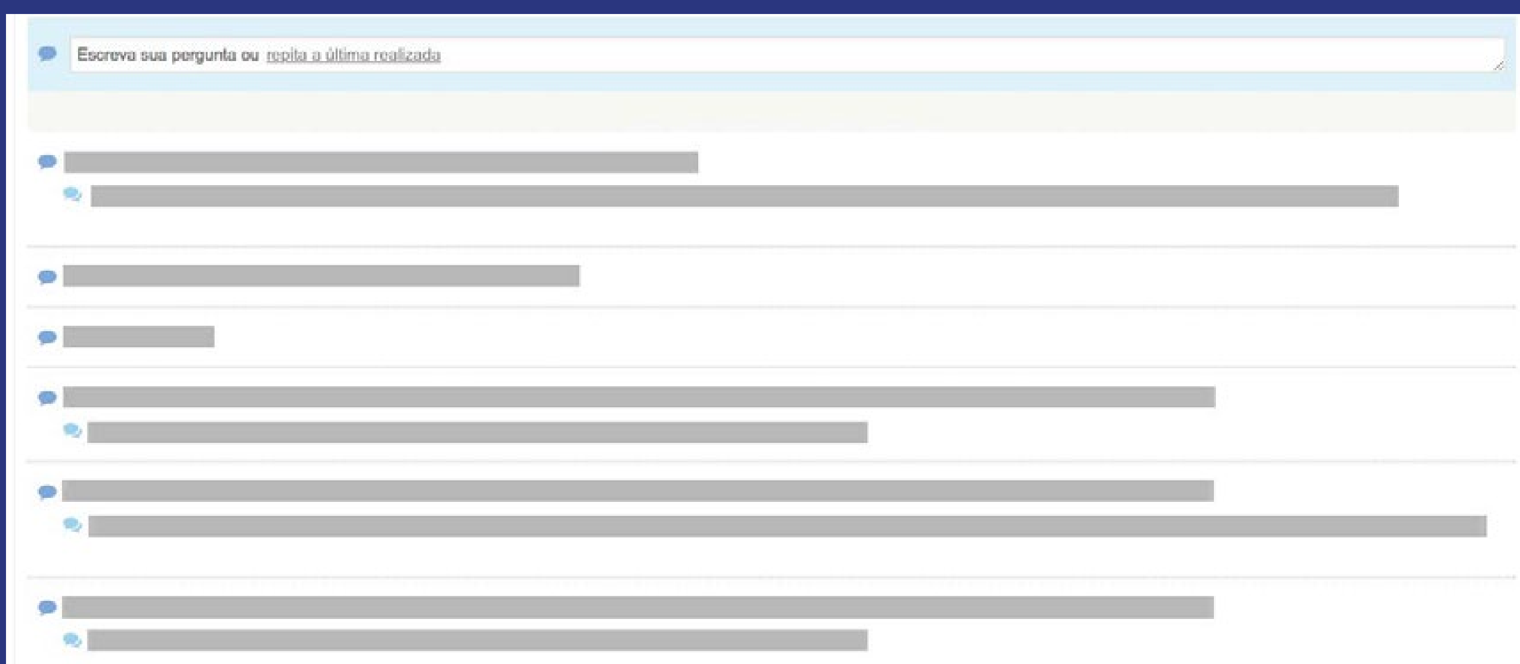
// No campo perguntas em seu anúncio será informado em quanto tempo você respondeu às perguntas dos clientes. Aproveite esse espaço para impressioná-los, mostrando sua agilidade no atendimento e qualidade.

// Personalize sua resposta com o apelido do cliente, uma saudação, e finalize com seu nome. Isso humaniza esse contato.

// Nenhum dado pessoal ou de contato pode ser mencionado em suas respostas. Não é permitido o uso de links externos. O Mercado Livre controla constantemente os anúncios ativos, por isso evite advertências e infrações.

// Caso surjam muitas perguntas sobre especificações do produto, recomendamos que modifique o anúncio e complemente as informações na descrição. Assim evitará novas perguntas.

// Revise a sua resposta antes de enviá-la, pois você não poderá editar as suas respostas efetuadas.




*Imagens meramente ilustrativas

QUALIFICAÇÃO DAS VENDAS

O Mercado Livre possui um processo de qualificação de todas as transações realizadas na plataforma, no qual compradores e vendedores avaliam a negociação realizada. Esse é o mecanismo utilizado para definir a reputação de ambos dentro da comunidade. Por meio do histórico de qualificações realizadas um novo comprador poderá escolher o melhor vendedor, comprar com mais segurança e ter uma melhor experiência.

Sempre que realizar uma venda, o seu comprador terá a chance de te qualificar. Ele tem o prazo de até 21 dias para dizer se a experiência de compra foi positiva, neutra ou negativa. Essa avaliação leva em consideração todo o processo de compra. Por esse motivo, é primordial efetuar um excelente atendimento.

Você também precisará qualificar o seu comprador, pois assim o Mercado Livre conseguirá identificar eventuais problemas. Por isso, qualifique somente após finalizar todo o processo de entrega do produto e recebimento do pagamento. Caso perceba que a venda não será concretizada, espere alguns dias para ter certeza.

Para realizar a qualificação, você deverá estar logado e clicar no botão "Minha Conta", depois, em "Vendas". Selecione a venda realizada e confirme que entregou o produto. Em seguida, relate a sua experiência com o comprador. Se deu tudo certo, avalie-o positivamente e descreva que não teve problemas e o recomenda para outros vendedores.

Em casos de venda não concretizada no qual o comprador diz o contrário, é importante verificar as qualificações realizadas e recebidas. Resolva o mais rápido possível esses casos para não prejudicar a sua reputação.

Nos casos de desistência da compra por parte do cliente, você deverá qualificar a venda como não concretizada e informar o que realmente aconteceu. Para isso, acesse a sua página de vendas e selecione "Qualificar" no botão de ações. Se o pagamento já tiver sido aprovado, siga os mesmos passos, qualificando a compra como não concretizada e fazendo a devolução do dinheiro ao comprador via botão na negociação. A tarifa da venda será devolvida a você assim que o processo for avaliado e finalizado.

As qualificações poderão ser alteradas, mas somente de forma crescente, ou seja, de negativa para neutra, de neutra para positiva e de negativa para positiva. Essa alteração poderá ser realizada uma única vez. Os anúncios do Mercado Livre Classificados, carros, motos, imóveis e serviços não possuem sistema de reputação.

REPUTAÇÃO

A boa reputação é um requisito que deve receber atenção especial desde as suas primeiras negociações no Mercado Livre. Esse é um dos aspectos mais importantes para desenvolver uma trajetória de sucesso nas suas vendas. Ela é o nível de confiança que o vendedor conquista dentro da plataforma e tem como base vários critérios que são analisados constantemente. Por meio do termômetro, os compradores poderão se sentir mais seguros para efetuar uma compra.

A sua reputação será representada por um termômetro que mostrará seu grau de confiabilidade. Quando ele estiver próximo ao vermelho, significa que não é um vendedor confiável e, quando estiver mais próximo ao verde, significa que é um vendedor confiável. Sua meta será sempre mantê-lo o mais próximo possível do verde.

No começo o seu termômetro estará cinza, mas isso não significa que é um mau vendedor, mas, sim, que é um vendedor novo. Sua reputação começará a ser calculada quando alcançar dez vendas concretizadas.

O Mercado Livre medirá sua reputação com base em todas as transações realizadas. Serão levados em consideração na análise a quantidade e o valor total das suas vendas concretizadas, a quantidade de avaliações contraditórias, qualificações positivas dos seus compradores e o uso do Mercado Pago e Mercado Envios.

Para acompanhar e medir o status atual da sua reputação, é bem simples. Acesse a área "Minha Conta" e, na sequência, "Reputação". Nesse espaço é possível ver o seu termômetro de reputação e também saber quais são os pontos que precisam ser melhorados.

PROGRAMA MERCADO LÍDERES

Fazer parte do programa de Mercado Líderes é uma conquista muito importante dentro do Mercado Livre, pois você fará parte do grupo seleto dos melhores vendedores da plataforma, destacando- se dos demais e, consequentemente, vendendo mais.

O programa agrupa os melhores vendedores da comunidade, que se destacam por:

- **// Quantidade de vendas realizadas.**
- **// Qualificações positivas.**
- **// Responsabilidade e atenção com seus compradores.**
- **// Faturamento total das vendas realizadas.**

Os melhores vendedores são recompensados com uma medalha que aparecerá juntamente com o termômetro da sua reputação. Existem três tipos de Mercado Líderes: o MercadoLíder, o Mercado Líder Gold e o Mercado Líder Platinum. Todos os vendedores da plataforma podem tornar-se um MercadoLíder, a regra é sempre igual para todos.

COMO ME TORNO UM MERCADO LÍDER?

Você precisará ter cumprido com os seguintes requisitos nos últimos três meses:

	Mercado Líder	Mercado Líder Gold	Mercado Líder Platinum
Vendas concretizadas	60 ou mais	150 ou mais	450 ou mais
Faturamento total das suas vendas concretizadas	R$ 36.500 ou mais	R$ 125.000 ou mais	R$ 320.000 ou mais
Pagamento para o Mercado Livre	Pagamentos realizados sem atrasos nos últimos 30 dias		
Tempo de cadastro no Mercado Livre	Mais de 4 meses		
Faturas pagas ao Mercado Livre	Mínimo de duas faturas no último ano		
Documentação pessoal	Documento de identidade e dados de contato		
Documento fiscal	Comprovação fiscal		
Cor no termômetro	Verde		
Reclamações com mediação do Mercado Livre	Menos de 5% sobre o total das suas vendas		

*Todos os critérios podem sofrer alterações



PROMOVA SEUS ANÚNCIOS

O Mercado Livre também oferece soluções de publicidade. São excelentes alterativas para ganhar mais visibilidade de seus produtos e de sua marca dentro da plataforma. Você mesmo poder gerenciar as campanhas e sua verba, diretamente de seu painel administrativo. Conheça os tipos de pacotes e seus benefícios:

Product Ads: essa é a opção mais indicada para quem busca promover os seus anúncios. Eles aparecerão na página inicial do site, em listas de buscas e anúncios. Assim que esse plano for contratado, serão criados links automáticos de texto com imagem a partir das informações dos seus anúncios do Mercado Livre. Por isso é importante ter um bom título, boa foto e um preço atrativo. São pacotes diários que podem ser escolhidos conforme sua estratégia e os links são atualizados em tempo real.

Text Ads: são links de texto que irão aparecer quando alguém buscar algo que você oferece. Você mesmo poderá escrever o texto dos seus links, controlar suas campanhas e fazer alterações a qualquer hora do dia. Eles aparecem nas listas de busca e anúncios.

Display: esse tipo de anúncio é o mais indicado para promover uma marca por estratégias e formatos que alcançarão milhões de usuários todos os dias. Para ter mais informações, entre em contato com a equipe do Mercado Livre Publicidade.

POSICIONAMENTO

O posicionamento dos seus produtos na lista de busca do Mercado Livre engloba uma série de fatores e pesos que vão desde a qualidade do anúncio (bom título, boas imagens e descrição) à utilização do Mercado Envios e Mercado Pago, bom atendimento, boa reputação, vendas realizadas, número de qualificações positivas e negativas, qualificações contraditórias, entre outros.

Você deverá construir desde o início uma boa reputação, utilizar de forma adequada a plataforma e seguir todas as dicas aqui dadas. Pode ter certeza de que o seu produto irá subir várias posições nas buscas. Ofereça a melhor experiência ao comprador que você terá muito sucesso no Mercado Livre.

COMO FUNCIONA A SUA CONTA?

Para melhor gerenciamento das suas vendas dentro do Mercado Livre, você deve acompanhar a área "Minha Conta". Lá você encontrará todas as informações sobre seus anúncios, vendas, compras, reputação e demais campos de administração e gerenciamento das suas negociações. Familiarize-se com as principais funções e faça suas vendas crescerem cada vez mais. Vamos conhecer a central de controle das suas vendas?

Para acessá-la, clique no seu apelido e, em seguida, em "Minha conta". Lá você encontrará o resumo com as principais informações da sua conta. Poderá visualizar quantas perguntas recebeu, quantos anúncios possui ativos, pausados e finalizados, suas negociações (vendas realizadas), seu saldo na conta do Mercado Pago e outras informações para crescer No Mercado Livre. Fique sempre de olho nos campos "Novidades" e "Cresça no Mercado Livre", que ficam do lado direito, para ter acesso a todas as novidades, dicas e atualizações da plataforma.

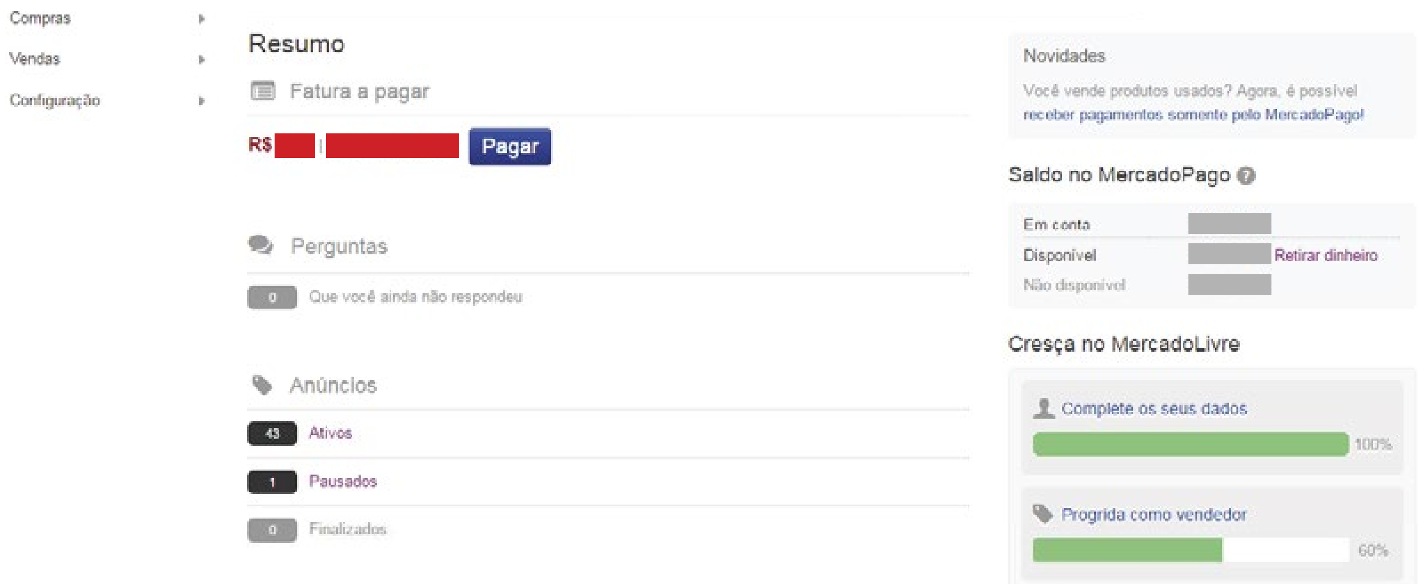


*Imagem meramente ilustrativa

PARA MAIS INFORMAÇÕES SOBRE OS TIPOS DE ANÚNCIO E SEUS PLANOS, ACESSE O SITE: PUBLICIDADE.MERCADOLIVRE.COM.BR

Do lado esquerdo, encontrará diversas opções de informações. A primeira, abaixo de “Resumo”, mostrará sua “Fatura”, assim como o histórico de faturas anteriores e tarifas das vendas que ainda não foram faturadas.



Na sequência, está o campo da “Reputação”. Esse é um ponto muito importante dentro da plataforma do Mercado Livre para alcançar sucesso nas suas vendas. Aqui, além de identificar seu desempenho em vendas e seu posicionamento na reputação, sempre serão informados os pontos que precisam ser melhorados para se tornar um vendedor mais profissional e, futuramente, um Mercado Líder.



No campo “Compras” você visualiza os seus anúncios favoritos, perguntas que realizou, suas compras e arremates dos quais participou.

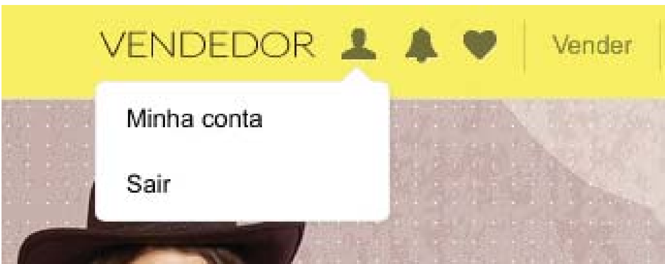
Logo abaixo, está o campo “Venda”. Todas as informações sobre seus anúncios, perguntas dos compradores, vendas e dados relacionados aos interessados podem ser visualizadas aqui. As mais importantes são “Anúncios” e “Vendas”, nos quais você conseguirá fazer a gestão diária das vendas. No campo “Anúncio” você saberá quais são os anúncios ativos, pausados e finalizados, fazer alterações de tipos de anúncio, frete grátis, alterar o estoque, entre outras informações. Em “Vendas”, você conseguirá saber todas as vendas realizadas e finalizadas e controlar o que precisa enviar.

Por último, existe o campo “Configuração”. Sempre que necessário, atualize os seus dados de identificação no Mercado Livre, assim como algum ponto em segurança. Em “E-mails”, você pode modificar as suas preferências e alterar para receber as mensagens eletrônicas do Mercado Livre. Vale ressaltar que é importante deixar a opção “Ofertas e promoções do Mercado Livre” sempre selecionada com “Um a um”, pois somente dessa maneira você receberá todas as dicas comerciais do Mercado Livre envia para seus vendedores.

DICAS DE SEGURANÇA NO MUNDO ON-LINE

Do mesmo jeito que temos cuidados básicos em relação à segurança de nossa casa e carro e quando saímos à rua, o mesmo deve ocorrer na internet. Confira algumas dicas:

// Crie senhas difíceis e modifique-as de tempos em tempos.
// Não passe sua senha para ninguém.
// Nunca deixe a sua conta do Mercado Livre logada. Ao terminar de realizar suas atividades, clique em “Sair”.



// Mantenha seu navegador sempre atualizado.
// Use um software de antivírus.
// Evite sites, e-mails com links e downloads downloads desconhecidos.
// Cuidado com e-mails falsos, principalmente em relação às suas transações no Mercado Livre. Certifique-se na plataforma de que o pagamento foi recebido e que pode dar continuidade ao envio da mercadoria.

*Imagens meramente ilustrativas

DICA

Agora que você está prestes a se tornar um empreendedor do e-commerce brasileiro, mantenha-se atualizado em portais voltados para o desenvolvimento do comércio eletrônico. Os sites E-commerce Brasil, Câmara-e.net e SEBRAE sempre trazem conteúdo atualizado, boas práticas e assuntos de grande importância para qualquer profissional da área, além de informações de eventos que ocorrem nacionalmente.



MERCADO LIVRE CLASSIFICADOS

O Mercado Livre Classificados é uma área de negócios exclusiva dentro site do Mercado Livre que permite que lojas de veículos, concessionárias, empresas e pessoas físicas anunciem seus automóveis (carro, moto, caminhão, embarcações, entre outros veículos automotores), imóveis (casas, apartamentos, terrenos, galpões, sítios e fazendas para venda, aluguel ou aluguel de temporada) e serviços (todos os tipos, como: informática, eventos, limpeza, costura, alimentação, segurança, transporte, animais, marketing, viagens, beleza e estética etc.).

Atualmente são mais de 500 mil anúncios de pessoas físicas e jurídicas. Diferentemente de todos os outros produtos vendidos no site, a área de classificados é o local para anunciar um produto ou serviço, mas a negociação e venda são concretizadas fora da plataforma do Mercado Livre, ou seja, ao encontrar o que deseja o contratante ou comprador entra em contato e fala diretamente por telefone ou e-mail com o vendedor, e ambos entram em acordo com relação às necessidades dos dois lados.

Anunciar e buscar é muito simples e pode ser feito pelo computador, por um celular ou até mesmo pelo tablet. Utilizando seu smartphone, em poucos minutos um carro ou imóvel, por exemplo, já estará disponível para milhões de pessoas em todo o Brasil.

COMO ANUNCIAR UM VEÍCULO, IMÓVEL OU SERVIÇO

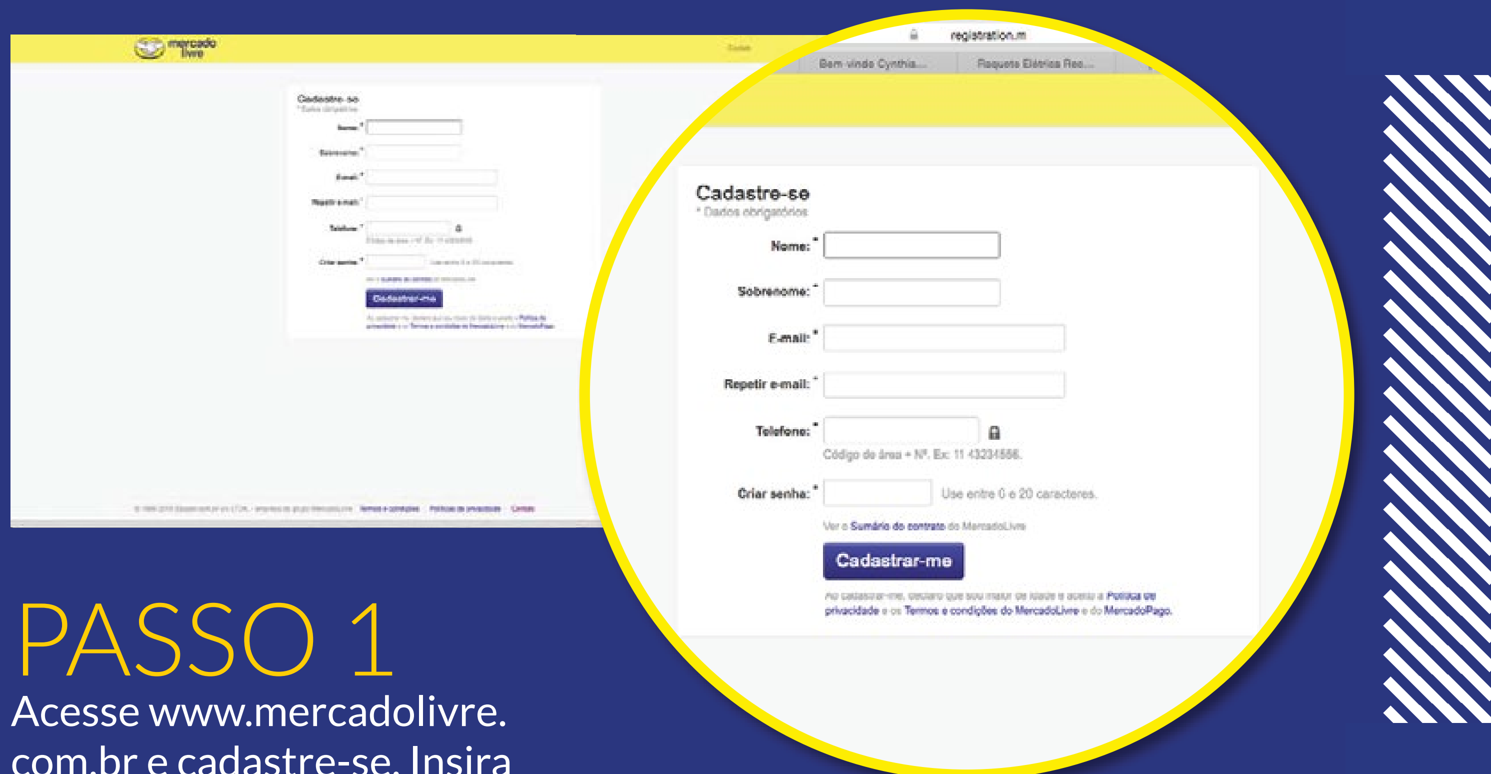
Criar um anúncio leva menos de cinco minutos. No seu computador ou celular, clique em “vender”. Escolha o que quer anunciar (veículos, imóveis ou serviços). Escolha o tipo e modelo. Adicione fotos, descrição e detalhes. Insira o valor. Escolha o formato de anúncio entre o gratuito e as opções pagas. Pronto, seu anúncio está disponível para milhões de possíveis compradores.





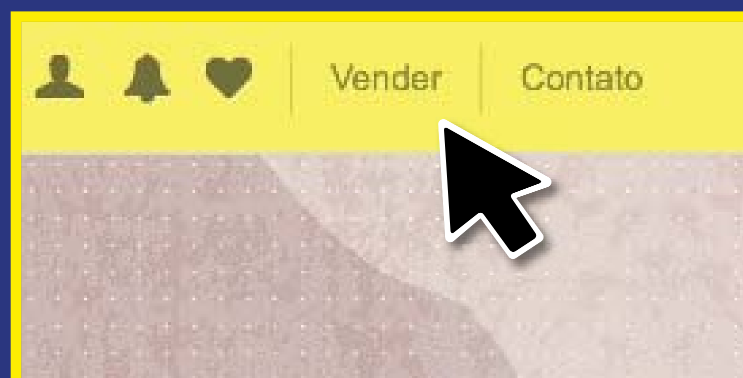
*Imagem meramente ilustrativa

10 PASSOS PARA GANHAR DINHEIRO NO MERCADO LIVRE



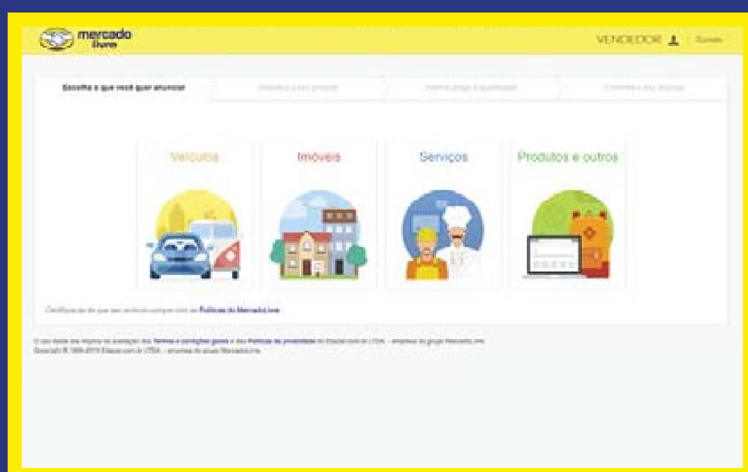
PASSO 1

Acesse www.mercadolivre.com.br e cadastre-se. Insira as suas informações e capriche no seu apelido.



PASSO 2

Agora, clique em vender.



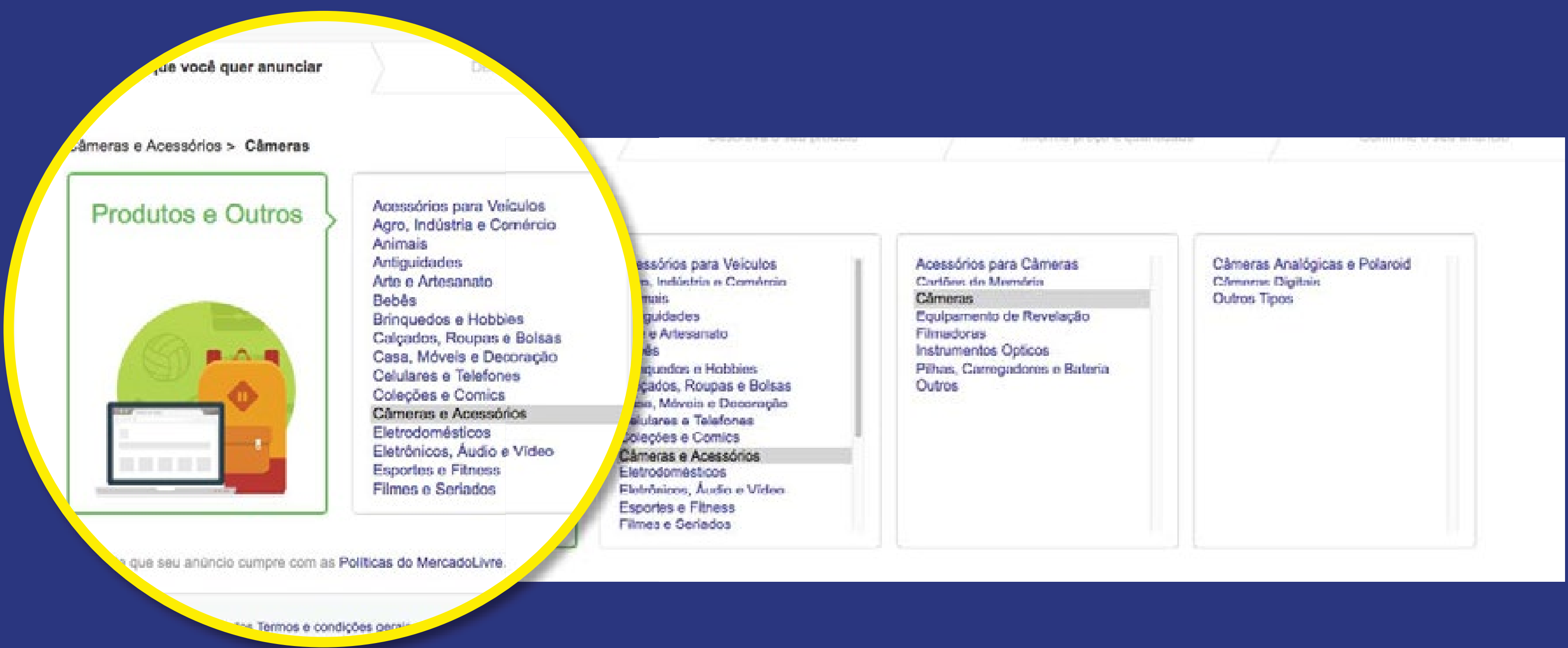
PASSO 3

Escolha a categoria na qual se enquadra o seu produto.



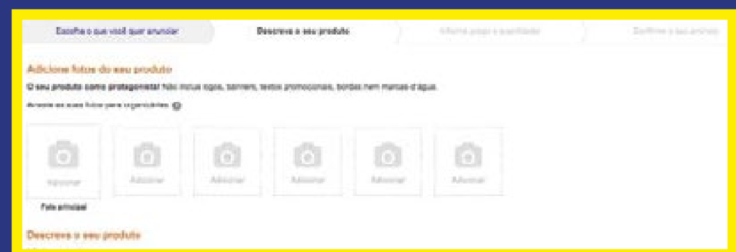
PASSO 4

Feito isso, insira um título do produto que deseja vender.



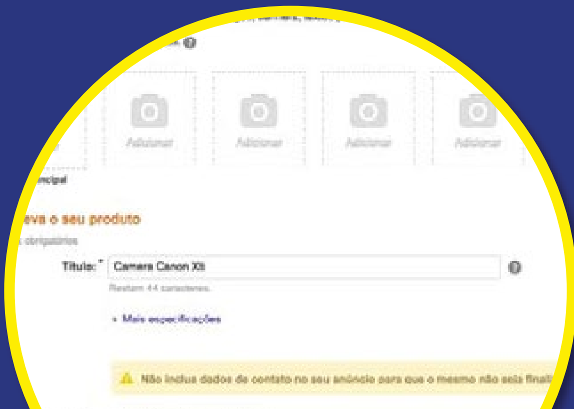
PASSO 5

Selecione a subcatergoria do seu produto.



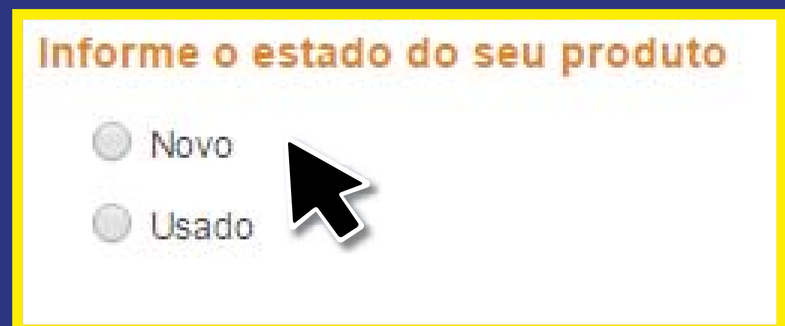
PASSO 6

Neste passo, você deve inserir as fotos e o vídeo da sua oferta.



PASSO 7

Depois de escolher as fotos e o vídeo, você pode alterar o título do seu anúncio e deve escrever a descrição do seu produto.
Lembre-se de especificar todos os detalhes para os seus clientes.



PASSO 8

Informe o estado do produto.



PASSO 9

Então, atualize a quantidade que tem em estoque e o preço, além de escolher as formas de entrega.

PASSO 10

Pronto! O seu anúncio já está no ar e disponível para milhares de pessoas na internet.

*Imagens meramente ilustrativas



CAPÍTULO 4

QUANTO MELHOR O CLICK, **MAIOR A CREDIBILIDADE DO NEGÓCIO**

Aprenda a fazer fotos com qualidade profissional
e multiplique suas vendas!



"Uma imagem vale mais do que mil palavras", não é verdade? Faz toda a diferença observar uma boa foto do produto na hora de comprar pela internet. Fotos mal tiradas e com muitas informações não são atrativas, tampouco despertam o interesse dos compradores.

No comércio eletrônico, a fotografia é sempre uma grande aliada, já que o comprador não tem a oportunidade de analisar o produto com as suas próprias mãos. Por isso é tão importante que a foto mostre detalhes, que tenha uma resolução adequada e seja possível aumentá-la e observá-la de diferentes ângulos que possam evidenciar qualidades e funcionalidades.

Uma boa fotografia transmite segurança e facilita a compra. Por outro lado, uma foto ruim não só afasta o cliente como também demonstra amadorismo e abala a credibilidade. Pensando nisso, preparamos um passo a passo para montar em casa um estúdio e acertar em cheio não só na fotografia, mas nas vendas!

ESCOLHA SEU EQUIPAMENTO



Câmeras digitais: dos modelos automáticos mais simples até os profissionais sofisticados, você deve escolher um equipamento que garanta uma boa imagem e permita filmar em alta resolução. Pesquise sobre as características que influenciam na qualidade da imagem, como lente, sensor, captação de cores, entre outras.





Tablets: não têm a estabilidade de uma câmera em cima de um tripé e não apresentam um resultado, digamos, fantástico. Espaços com pouca luz ou fotos tiradas em movimento podem ficar bem prejudicadas com um tablet. Jamais use "zoom", pois esse equipamento não foi feito para tirar fotos com essa função, embora ela exista. Nesse caso, quanto maior o zoom, mais altas são as chances de a imagem sair borrada. O flash também deve ser evitado, já que aqui podem tirar todo o efeito de contrastes de luz. A filmagem, por sua vez, é quase sempre bem-sucedida. Mas vale recorrer aos espaços com boa incidência de luz e ficar atento ao áudio.





Smartphones: embora muitos produzam fotos e filmes com boa qualidade, nunca é demais alertar que, dependendo do modelo, é preciso ficar de olho na luminosidade e na resolução. Para um melhor balanceamento da luminosidade e exposição, procure tocar na tela.



FOCO E NITIDEZ

Você compraria um produto que mal consegue visualizar? O foco e a nitidez da imagem são essenciais para quem deseja vender pela internet. Para evitar que a foto fique com aquela aparência embaçada, não chegue muito perto do produto com a câmera e evite usar zoom.

Para fotografar produtos pequenos, procure colocar a sua câmera digital na função "macro" (o ícone é representado por uma florzinha) e tire a foto a uma distância superior a 40 cm. Se for fotografar com celular, certifique-se de que está na qualidade superior e procure se aproximar do produto.

Outra dica importante é evitar o uso de flash, já que o recurso pode distorcer as cores, alterar o objeto e criar reflexo.

COMPOSIÇÃO, LUZ E ENQUADRAMENTO

Compor uma foto nada mais é do que planejar o que vai aparecer, como determinado fundo e outros objetos. Opte por usar somente fundo liso branco ou por uma cor que contraste com o produto – sempre tons claros. Nada de misturar estampas e cores. Fundo branco é sempre o recomendável para vendas on-line e no Mercado Livre, principalmente. A iluminação adequada é fundamental para acertar a foto. Uma boa opção é fotografar durante o dia, em um local próximo a uma janela. Jamais fotografe contra a luz. Caso opte por uma área externa, fique atento para que o sol esteja sempre atrás de você e ilumine o produto de frente. O enquadramento é mais um ponto importante a ser observado na hora do clique. Lembre-se de que o produto deve estar bem centralizado e ter um pequeno espaço livre ao seu redor.

PELOS "OLHOS" DA CÂMERA

O sensor de uma câmera fotográfica é responsável por traduzir a luz em imagens. Por ser bastante sensível, precisa ser protegido da poeira e da luz mais intensa.

Essa proteção é feita pelo obturador, que funciona como uma cortina e se abre rapidamente quando uma foto é tirada.

O tempo que o obturador fica aberto antes de voltar para a posição inicial depende da velocidade de disparo (shutter). Nesse caso, a velocidade está ligada ao movimento da foto e à quantidade de luz captada pelo sensor.

CHECKLIST DA FOTOGRAFIA

// 1 câmera fotográfica, tablet ou smartphone
// Iluminação adequada
// Tripé



APRENDA A MONTAR SEU PRÓPRIO ESTÚDIO

MATERIAIS NECESSÁRIOS

// 1 caixa de papelão (escolha de acordo com o tamanho do objeto que vai fotografar)
// 3 ou mais luminárias (refletores)
// Lâmpadas de luz fria (iluminação branca)
// Fita-crepe (5 cm de largura)
// Tesoura
// Cartolina grande branca ou folha de EVA branca
// 3 ou mais folhas grandes (tamanho A2, de preferência) de papel vegetal ou manteiga
// Lápis nº 2
// Extensão para tomada com várias entradas
// Régua
// 2 clipes de papel grandes

PASSO A PASSO

1. Com o auxílio de uma tesoura, retire as abas da caixa.
2. Depois, faça cortes nas laterais para deixá-las vazadas . Para ajudar a determinar o local do corte, use a largura da fita-crepe (5 cm) para marcar onde irá cortar. Você deverá fazer isso nas três laterais. Comece pela parte superior da caixa, passando a fita-crepe de fora para dentro em todas as laterais. Note que com a marcação você terá um quadrado/retângulo menor centralizado na caixa e este deverá ser recortado.
3. Repita o mesmo passo nas laterais da caixa e deixe a base e a parte de trás dela sem recorte.
4. Na aresta superior da caixa, passe a tesoura e deixe apenas um filete vazado.
5. Depois, reforce todos os cantos da caixa com a fita-crepe.
6. Agora, recorte cada papel manteiga ou vegetal na medida das faces da caixa e prenda-os por dentro das laterais com o auxílio da fita-crepe.
7. Ajuste e corte a cartolina ou o EVA para que encaixe na largura da caixa. Essa tira de papel terá de cobrir ao mesmo tempo sua parede traseira e sua base.
8. Então, passe a parte superior da cartolina pelo filete na aresta superior da caixa e dobre-a para fora dela, prendendo as partes de baixo da cartolina nas abas da base com os clipes de papel. Fique atento a esse passo e certifique-se de que a cartolina esteja firme.
9. Por fim, posicione as luminárias atrás das laterais da caixa para que a luz atravesse o papel vegetal ou manteiga, que servirá como uma espécie de filtro de luz. O seu pequeno estúdio está pronto!



DIGA SIM AOS RETOQUES

Você já deve ter escutado alguém perguntando: "Você usou o Photoshop nesta foto?". O Photoshop é um software de edição de imagens muito conhecido entre os profissionais e também se tornou uma maneira encontrada pelos amadores de brincar quando uma imagem não está, digamos, bonita. Porém, ele pode também ser o seu grande aliado na finalização e no fechamento das imagens dos seus produtos. Caso não tenha acesso ao programa, existem várias opções de softwares de edição de fotos gratuitos

É possível fazer alguns ajustes de luminosidade caso a foto tenha ficado um pouco escura, tirar informações desnecessárias recortando imagens e construir sombras para dar contraste do produto. Alguns softwares são bem fáceis de manusear, como o Photoscape. Nesse caso, você poderá ajustar brilho, contraste, nitidez e enquadramento.

A própria Abode disponibiliza uma versão Photoshop gratuita. Embora ela não substitua a versão oficial do aplicativo, é uma ótima opção. Para ter



acesso a ela, basta se inscrever no site do fabricante.

O Pixlr é uma opção ao Photoshop e oferece recursos básicos e algumas ferramentas mais avançadas. Já o On-line Imagine Editor lembra muito o Photoscape, mas é um pouco mais simples e oferece edições rápidas e em poucos cliques.

DIGA NÃO ÀS BORDAS E MARCAS D' ÁGUA

O foto deve reinar absoluta e mostrar ao cliente detalhes do seu produto. Por isso, não coloque marca d'água, textos, bordas ou datas nas fotos de sua mercadoria.

SALVE CORRETAMENTE

De nada adianta uma foto impecável se você não salvá-la de maneira adequada. Para incluir a foto em seu anúncio, tenha em mente que é preciso salvá-la em PNG e o formato recomendável para o Mercado Livre é de 800 X 600 megapixels.

CAPÍTULO 5

LUZ, CÂMERA, NEGOCIAÇÃO!

Não é necessário ter uma produtora ou investir pesado para fazer um vídeo de qualidade e atrair os olhares dos compradores. Confira as dicas a seguir e prepare-se para brilhar!

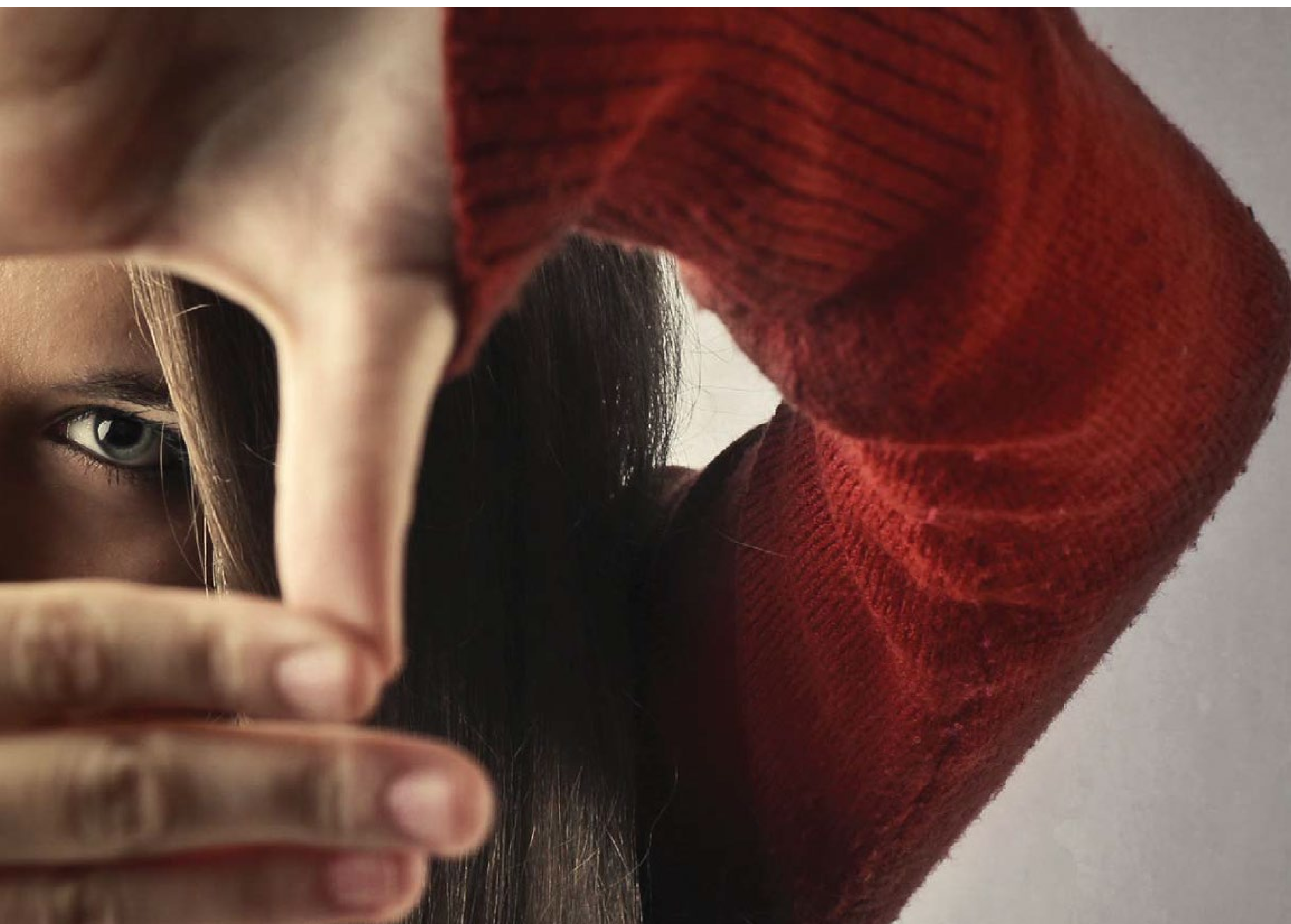




Você não precisa ser um cinegrafista profissional para chamar a atenção do cliente e conquistar um grande número de visualizações no e-commerce. Principiantes também podem produzir vídeos com boa qualidade e sem grande investimento.

Porém, para encantar ainda mais os seus futuros clientes, não bastam escolher uma câmera qualquer e apertar o "REC". Pesquise as opções que caibam no seu bolso e que ofereçam mais recursos. Não foque apenas na quantidade de pixels. Nem sempre uma câmera com 10 megapixels garante um bom vídeo. Atualmente, existem câmeras digitais e smartphones fáceis de manusear e que geram imagens e vídeos de ótima qualidade. Vale a pena optar por um único produto que atenda a todas as suas necessidades, ou seja, faça boas fotos e vídeos.

Outra dica é investir em um tripé, evitando que os vídeos fiquem tremidos. Há modelos bem acessíveis e pensados especialmente para celulares e câmeras digitais. No Mercado Livre você encontrará milhares de opções de máquinas fotográficas



que tiram fotos e filmam, smartphones e tripés com preços para todos os bolsos. Se você ainda não tem um equipamento, confira no capítulo 9 como comprar no Mercado livre e escolha os produtos necessários para montar seu "estúdio".

Você também precisará de um software de edição. A boa notícia é que existem programas simples e gratuitos – ideais para iniciantes. O Windows Movie Maker e o iMovie, por exemplo, já vêm instalados em computadores com o Windows 7 e MacOS, respectivamente, e são bem simples de mexer. Algumas câmeras acompanham software de edição. Já os smartphones têm centenas de aplicativos disponíveis para editar diretamente no celular. Você terá a oportunidade de conhecer alguns ainda neste capítulo, mas é importante utilizar aquele com o qual se sentir mais confortável. Não esqueça que no vídeo o som é tão importante quanto a imagem. Existem modelos de microfones que podem ser acoplados na câmera digital e também há celulares que conseguem captar a voz com perfeição.

TRÊS, DOIS, UM ... GRAVANDO!

Antes de colocar a mão na massa, observe o local escolhido para a gravação. O ambiente está limpo? Há objetos no fundo, atrás de onde ficará o produto, que poderão "poluir" a cena? Como está a iluminação? Faça uma espécie de checklist antes de iniciar a

filmagem. Ligue e desligue o equipamento, teste os recursos e as configurações para ter certeza de que tudo está funcionando. Verifique também o nível da bateria e, mesmo que este esteja alto, mantenha o carregador por perto. Fique atento também ao cartão de memória e veja se está com espaço suficiente. O ideal é esvaziá-lo e salvar as últimas filmagens antes de começar uma nova para não se confundir e misturar os produtos. No dia da gravação, também use e abuse dos testes. Grave por alguns minutos e depois assista a essas gravações. Assim, você poderá avaliar a cor, a qualidade da imagem e o som.

Para dar um toque mais profissional e deixar o vídeo mais interessante, faça imagens de diferentes ângulos e varie as cenas de acordo com diferentes enquadramentos.

Cada produto tem uma forma diferente de ser apresentado. Se for um eletrônico, mostre-o em um primeiro momento desligado e, depois, ligado e sendo utilizado. No caso de roupas ou acessórios de moda, vale a pena ter um manequim ou até mesmo uma pessoa para demonstrar o produto. O importante é ser o mais real possível, fazer com que o cliente conheça aquele produto como se estivesse em uma loja física, tocando nele. Por isso é tão importante evidenciar todos os detalhes e diferenciais que podem ajudar a convencer o cliente de que aquele é o produto que ele procura.

EDIÇÃO PLANEJADA

Depois de gravar as cenas desejadas, descarregue o vídeo em seu computador para poder editar o conteúdo, isto é, cortar as partes extras com possíveis erros ou momentos de pausa, além de poder reorganizar a sequência das imagens e ideias definidas no seu roteiro. Como os vídeos em alta definição costumam ocupar muito espaço, considere a hipótese de usar um HD externo para armazená-los, evitando que seu computador fique lento. Outra opção é utilizar "nuvens" de armazenamento on-line para salvar seus vídeos, assim eles estarão seguros em caso de um problema no computador. As mais conhecidas são Dropbox, Google Drive e Microsoft OneDrive.

Abra seu vídeo original no Windows Media Maker, no iMovie ou em outros programas de edição e veja a sua linha do tempo, deletando segmentos desnecessários. Mas, atenção: só exclua o que realmente não irá usar e

ILUMINAÇÃO IDEAL

Acertar na escolha da luz é essencial para manter uma aparência profissional ao vídeo, explorar as potencialidades do produto e atrair a atenção do consumidor.
Um ambiente escuro não valoriza a venda na loja física e nem no e-commerce.
Por outro lado, o excesso de luz atrapalha a visualização, gera confusão e incomoda o espectador.
A iluminação natural é sempre bem-vinda. Nesse caso, procure filmar sempre de "costas" para o sol e tenha uma espécie de rebatedor de luz para iluminar o objeto principal. Entretanto, nem sempre é possível contar com a iluminação natural. Por isso, vale recorrer à luz artificial, como lâmpadas caseiras, postes de luz, refletores, holofotes e lanternas. Nesse caso, você deve definir o contraste de cores, isto é, a diferença entre os tons claros e escuros que aparecem na cena. Todo cuidado é pouco na hora de escolher o fundo do vídeo. Evite estampas e cenários que possam gerar desconforto.
As luzes artificiais podem ter diferentes colorações e por isso costumam ser divididas em quentes e frias. As luzes mais vermelhas, amarelas e alaranjadas são mais quentes que as brancas e azuladas, por exemplo. Note que as lâmpadas que emitem fachos de luz mais quentes tornam os ambientes mais aconchegantes e confortáveis. Já as lâmpadas que emitem luz branca ou azulada são mais estimulantes.
Para não misturar as cores das luzes, procure usar apenas uma fonte. Assim, se o ambiente for iluminado por luz fluorescente, evite a luz do sol e não abra as janelas.



não corte uma cena que estiver muito próxima de outra que será usada, pois você poderá perder ou danificar o conteúdo anterior. Esse tipo de edição e limpeza poderá ser feito posteriormente.

Para dar uma aparência ainda mais profissional e transmitir credibilidade, vale a pena incluir o logo da empresa na abertura e no fechamento do vídeo, ou até mesmo uma vinheta de apresentação da marca.

UM VÍDEO VENDEDOR COMEÇA POR UM BOM ROTEIRO

Um vídeo sem roteiro é como um prédio construído sem projeto. Portanto, nada de ligar a câmera e sair falando o que vier à cabeça. É o roteiro que lhe dará um norte e tornará o seu vídeo vendedor. Lembre-se de que o objetivo de fazer um vídeo para incluir no seu anúncio no Mercado Livre é apresentar as funções detalhadas do produto que deseja vender, fornecer dicas de utilização e evidenciar seus diferenciais. Pense sempre no público-alvo dos seus produtos e passe uma mensagem clara. Com isso, você conseguirá construir um bom vídeo e conquistar muitas vendas.

Com objetivo e público definidos, você terá de colocar as ideias no papel e preparar o roteiro propriamente dito. Um bom roteiro transmite uma mensagem e inclui os passos para demonstrar os atributos do produto. A melhor forma de mostrar isso é usar uma linguagem formal e profissional, que ajuda a transmitir segurança para ao seus clientes. Seja claro e objetivo, pois você tem pouco tempo para chamar a atenção do cliente.

A ideia principal precisa estar clara em menos de 30 segundos e o ideal é que tempo total do vídeo não ultrapasse 60 segundos para não cansar ou dispersar o comprador.

Despertar a curiosidade é sempre um bom caminho, já que as pessoas tendem a prestar mais atenção quando deparam com algo inovador. Antes de começar a gravar, revise o conteúdo e verifique se realmente está vendedor e de fácil compreensão.

ALÉM DO MEGAPIXEL

Muitas câmeras de smartphones são capazes de produzir filmes em HD ou até Full HD. Porém, é bom ficar atento, já que filmar em 720p (HD) ou 1080p (Full HD) não significa que o resultado será igual ao de uma filmagem em 720p ou 1080p de uma câmera DSLR.

APLICATIVOS ALIADOS

Se optar pela filmagem no celular ou tablet, há vários aplicativos com ferramentas especiais para ajudar na captura, edição e distribuição de vídeos. Alguns efeitos podem ser aplicados diretamente na captura e ainda existem opções que ajudam a juntar as cenas e publicar o resultado na internet.

PUBLIQUE SEU VÍDEO

O caminho mais conhecido para publicar vídeos é o site YouTube, mas também existem outras opções, como o Vimeo. No entanto, o YouTube é o mais popular. Para publicar um vídeo, você deve fazer login em sua conta do Google

VÍDEO NOTA DEZ

// Jamais utilize filmagens de pessoas, marcas e produtos sem autorização prévia. Utilize trilha sonora branca (gratuita). Existem vários sites que disponibilizam trilhas gratuitamente.

// Cuidado com os efeitos especiais. Só os use se realmente for necessário, pois o conteúdo deve ser bastante objetivo.

// O áudio é um dos itens que contribuem para a aparência profissional de um vídeo. Uma boa captação transmite melhor a mensagem e traz mais clareza.



(caso não tenha uma, será necessário abrir uma conta de e-mail). O próximo passo é acessar o gerenciador de vídeos e clicar no botão superior localizado à direita para carregar o arquivo. Na sequência, defina uma opção de privacidade. Se o vídeo for "público", ele ficará visível para todos; caso a opção escolhida for "não listado", ficará disponível apenas para quem tiver o link; se a opção for "privado", seu acesso só será liberado por convites via e-mail.

Ao iniciar o upload do vídeo, duas abas com opções de configurações aparecerão na tela. Na aba de informações básicas, no campo "títulos", é preciso preencher o nome do vídeo, a descrição (um breve relato do que se trata e de como ele poderá ajudar as pessoas) e marcações (tags que identificam o vídeo). Já na aba de configurações avançadas, você terá a possibilidade de permitir comentários e os usuários poderão visualizar as classificações do seu vídeo). No canto superior direito, há o item Informações do Vídeo e, no último item, a URL do vídeo. Bastam copiá-la e acessá-la. Feito isso, clique em Compartilhar e, depois, em Incorporar.

Logo abaixo será mostrado um código para copiar e colar em seu site ou blog. Se desejar personalizar o tamanho do vídeo ou fazer outros ajustes, basta clicar no menu Mostrar Mais.

CHECKLIST

Antes de começar a filmar, você vai precisar de alguns equipamentos e acessórios:

// Câmera digital, smartphone ou tablet
// Tripé
// Microfone externo (caso seja necessário)
// Kit de iluminação (caso seja necessário)
// Fundo branco ou algo similar para dar ênfase somente ao produto
// Computador
// Programa de edição
// O produto que irá demonstrar
// Manequim ou pessoa de modelo



CAPÍTULO 6

APRENDA COMO UM SER UM GIGANTE DO E-COMMERCE

Soluções, ferramentas e tendências para ter sucesso com as vendas na internet.







O Mercado Livre oferece igualdade de condições e oportunidades para grandes e pequenos vendedores, independentemente de onde estejam localizados geograficamente e de quais produtos ofereçam. Sua missão é democratizar o comércio eletrônico e prover acesso a um ecossistema de tecnologia que ofereça condições para que os inúmeros empreendedores se desenvolvam profissionalmente e gerem oportunidades de emprego para jovens e adultos. O comércio eletrônico oferece oportunidades para todos.

Desde o lançamento do Mercado Livre no Brasil, o perfil do vendedor do comércio eletrônico mudou radicalmente. O amadorismo e a curiosidade deram lugar à profissionalização. Seja qual for o tipo de empreendedor, a tendência é sempre a mesma: começa pequeno e, com esforço e dedicação, transforma-se em um grande sucesso. Saldo positivo não só para esses vendedores, que conseguiram fidelizar clientes e ampliar o negócio, mas também para os compradores do Mercado Livre, que atualmente desfrutam de todas as facilidades do maior shopping on-line da América Latina, com muita segurança, preço competitivo, excelência no atendimento, garantia e qualidade em produtos. Ou seja, se você pensa em começar um negócio lucrativo em vendas on-line no Mercado Livre, o lema é: desde o princípio seja profissional!

De acordo com uma pesquisa realizada pela Nielsen Company sobre o impacto econômico e profissional das atividades oferecidas pelo Mercado Livre, mais de 145 mil pessoas vivem com renda proveniente apenas do shopping on-line. Dois em cada dez vendedores abandonaram o trabalho anterior para se dedicar exclusivamente ao Mercado Livre.

O estudo ainda aponta que os empreendedores profissionais de diferentes países que têm boa infraestrutura e contam com o auxílio de uma equipe de colaboradores são os que mais crescem com os negócios on-line.

Com base nos números e no crescimento do negócio, 77% dos empreendedores apontam a internet como o canal de vendas mais rentável.

E quando se fala em vendas por meio do comércio eletrônico encontramos uma infinidade de novas tecnologias e ferramentas que contribuem para o desenvolvimento das empresas de vendas on-line.

Para começar a vender no Mercado Livre, você pode seguir os passos que aprendeu até agora. Por meio da todo ecossistema do shopping on-line, é possível anunciar, vender e fazer a gestão de sua conta de forma manual e pelo seu próprio trabalho. Porém, quando as vendas e as atividades crescem, torna-se inevitável buscar ajuda. A dica aqui é: busque por ferramentas do seu tamanho e que estejam de acordo com o que você pode pagar! Elas existem e vamos explicar a diferença de cada uma delas. Há hoje muitas empresas de tecnologia que auxiliam na gestão de seu e-commerce e, dessa maneira, você não precisa ter dezenas de funcionários para cada etapa do e-commerce.

Pensando nisso, o Mercado Livre tem atuado em parceria com algumas delas, levando aos vendedores a possibilidade de atuar de maneira mais automática por meio de alguma dessas tecnologias.

As empresas parceiras são divulgadas no Mercado Livre e você pode acessá-las no Catálogo de Aplicativos: http://apps.mercadolivre.com.br. Nesse site você encontra diversos profissionais que podem ajudar a organizar e aperfeiçoar a gestão da sua operação no Mercado Livre, além de empresas de todos os tamanhos e adequadas a todos os perfis de vendedores.

EMPRESAS DE TECNOLOGIA RELACIONADAS E VENDAS ON-LINE

Montar e gerir uma empresa envolve inúmeros desafios, como planejamento, projeto e metas. Sem falar dos custos, prazos apertados e do calendário fiscal.

Para quem deseja profissionalizar suas vendas pensando em um negócio escalável e com menos processos manuais, é importante conhecer todas as empresas que prestam esse serviço e suas funcionalidades.

ERP, PLATAFORMA, HUB E EBUILDER

Essas são ferramentas para melhorias na gestão do comércio eletrônico. Cada uma tem sua função dentro da gestão de seu negócio. Vamos entender cada uma delas:

O **ERP** é responsável por toda a gestão da sua empresa, como cadastro de produtos, controle de estoque, contas a pagar, contas a receber, emissão de nota fiscal etc., ou seja, todo o back-office da sua operação.

Um sistema **ERP** pode ajudar o empreendedor na organização e gestão do seu negócio. A partir desse sistema, é possível acompanhar o desempenho geral da empresa e promover melhorias gerenciais.

Com essa ferramenta, o empreendedor tem sempre à mão um histórico de cada comprador. Um exemplo de empresa de **ERP** é a **KPL**, que você conhecerá mais em breve.

A **PLATAFORMA** mantém a sua identidade na internet. Ela possui um domínio (endereço) na rede, local onde você fará as suas vendas.

Uma plataforma é basicamente o seu site e o carrinho de compras no processo de finalização de um pedido. É possível conectar com ERPs e fazer a gestão dos produtos e dos pedidos.

As principais plataformas do Brasil hoje já permitem integração direta com marketplaces, entre eles o Mercado Livre. Um exemplo de plataforma é o Mercado Shops, do qual falaremos adiante.

Os **HUBS** são empresas dedicadas a integrar os produtos a serem anunciados em diversos Marketplaces. Eles controlam as vendas e as direcionam para o ERP ou a plataforma para que façam o trabalho além de fazerem uma integração entre diferentes lojas com marketplaces.

Um exemplo simples: o vendedor tem um site ou uma loja física e quer oferecer seus produtos também no Mercado Livre de forma automatizada ao estoque de produtos principal. Então, ele contrata uma empresa de Hub e esta faz toda a integração desse processo, possibilitando que todos os produtos estejam “espelhados” em sites, lojas físicas e shoppings on-line. Quando ocorre uma venda, a informação é passada para todos os sistemas dos diferentes canais, que automaticamente reduzem do estoque a quantidade vendida.

Os **EBuilders** são empresas (desenvolvedores terceirizados) que têm como foco melhorar a gestão dos vendedores do Mercado Livre. São soluções específicas que resolvem e melhoram a operação dos clientes. Em geral ele oferecem facilidades extras ao que já existe dentro do "Minha conta" (explicado no capítulo 3), ou seja, criam relatórios adicionais de vendas, elaboram melhores formas de respostas para o campo de "Perguntas e Respostas", automatizam os processos de anunciar, criar descrições e até qualificar, entre outras coisas.

Dentro do mundo das vendas on-line, o termo "multicanal", ou seja, estar em todos os lugares, é uma das formas encontradas para captar cada vez mais clientes, buscando todos os lugares em que eles possam estar.
O Mercado Livre apoia todos os recursos tecnológicos que possam ajudar o empreendedor on-line e tem em seu ecossistema algumas empresas que podem ajudar o vendedor de todos os perfis e tamanho.

MERCADO SHOPS – SUA LOJA VIRTUAL COM A TECNOLOGIA MERCADO LIVRE

Já imaginou ter um site com o nome da sua loja para vender ao mundo inteiro – www.minhaloja.com.br?

Com o Mercado Shops, o empreendedor pode usar um design pronto ou personalizar um layout para o seu site e ter acesso à publicidade via Mercado Livre Publicidade, meios de pagamento com o Mercado Pago e formas de entrega do produto com Mercado Envios – tudo integrado ao site automaticamente.

A loja virtual também estará integrada ao Mercado Livre, com a possibilidade de importar os anúncios sincronizar e gerenciar o estoque, preço, vendas e perguntas das vendas no Mercado Livre e no seu site ao mesmo tempo. É tudo muito simples e prático por conta da tecnologia de APIs que o Mercado Livre disponibiliza. Ou seja, você cria seu site e tem os benefícios dentro da gestão de suas vendas. Utilizando o Mercado Shops, também é possível integrar suas vendas ao Facebook, criando uma página de vendas dentro da rede social.

Para criar um site na plataforma Mercado Shops, você não precisa de conhecimentos técnicos. O passo a passo é muito didático e você pode ter seus produtos cadastrados e prontos para ser vendidos em poucos minutos. Caso precise de ajuda, também existe uma rede de especialistas que podem te auxiliar na construção do site, na produção do layout e na elaboração das campanhas para atrair visitantes utilizando o Google (adWords) ou redes sociais como Facebook.

Para começar, acesse **www.mercadoshops.com.br** e vá em "Criar Loja".

Quer dicas sobre como criar seu site e ter sucesso? Entre no blog: blog.mercadoshops.com.br e encontre várias informações importantes e úteis para criar seu próprio site!



KPL – GESTÃO PROFISSIONAL DO E-COMMERCE

Em 2015, o Mercado Livre adquiriu a KPL, empresa especializada em sistemas de gestão para o comércio eletrônico. Essa aquisição teve como foco micro, pequenas e médias empresas e chegou para complementar a oferta de serviços do Mercado Livre.

O diferencial do sistema de gestão (ERP) oferecido pela KPL diante de outros ERPs do mercado é que ele foi desenvolvido desde o início para o e-commerce. Desse modo, as funcionalidades oferecidas garantem a rapidez e eficiência necessárias para a operação diária de uma loja on-line.

Você conhece as vantagens de ter um sistema de gestão integrado à sua loja on-line? Entre as diversas etapas da operação de um sistema ERP, estão: cadastro de produtos, controle de estoque, emissão de nota fiscal, entre outras atividades.

Que tal eliminar diversas planilhas e unificar os dados? Ou até mesmo gerir todo o processo de logística pelo computador ou smartphone? Com o ERP também é possível automatizar processos e controles manuais.

A utilização do sistema reduz etapas da operação e a necessidade da intervenção pessoal de funcionários, permitindo um melhor aproveitamento da mão de obra na parte estratégica do negócio.

Com os dados gerados pelo sistema, é possível também acompanhar o desempenho geral da empresa e promover melhorias gerenciais. E, acima de tudo: a aplicação da tecnologia reduz custos e riscos, elimina o retrabalho e garante mais segurança aos pedidos de clientes e agilidade no controle do estoque, produção e transporte. Com essa ferramenta o empreendedor tem sempre à mão o histórico de cada comprador.

Para mais informações sobre KPL, acesse o site www.kpl.com.br.



MERCADO LIVRE PUBLICIDADE – SUA LOJA SERÁ MAIS CONHECIDA

Outro passo importante na profissionalização é fazer publicidade dos seus anúncios e lde sua oja on-line. O Mercado Livre Publicidade é a área responsável pela comercialização de publicidade dentro da plataforma do mercadolivre.com. Com ela, vendedores do Mercado Livre ou de grandes marcas e empresas dos mais diversos segmentos podem comprar espaços publicitários e anunciar dentro do site. São diversas opções de publicidade. É possível criar links patrocinados com o TextAds e promover seus anúncios com o ProductAds, que conta com integração automática e contrata campanhas com formatos específicos de banners. O interessante é que por trás da ferramenta de publicidade existem pessoas que podem ajudá-lo e tirar suas dúvidas.

É fácil ter a sua primeira campanha publicitária. Comece acessando o site publicidade.mercadolivre.com.br



TENDÊNCIAS MOBILE

O Mercado Livre acompanha os lançamentos mobile e procura incluir novas ferramentas de e-commerce. Com o aplicativo do Mercado Livre, o vendedor anuncia, e o comprador pode checar as melhores ofertas, tudo diretamente de um celular ou tablet.

DE OLHO NOS PERÍODOS QUE AQUECEM AS VENDAS

Volta às aulas, Dia das Mães, Dia do Pais, Dia dos Namorados, Black Friday, Natal e datas comemorativas tradicionais são aguardadas com ansiedade por todo o comércio. Mas não basta esperar, é preciso se preparar para as boas oportunidades. O primeiro passo é antecipar o estoque, o que permite fazer boas negociações com os fornecedores nos períodos tidos como de "baixa procura".

Outra dica importante é conhecer o seu cliente e quais são as suas preferências no momento de compra. É importante criar formatos que chamem a atenção do cliente para as promoções relacionadas a determinada data.

É preciso estar preparado para o volume de

vendas e principalmente para o atendimento desses clientes, como, por exemplo, como resposta rápida no campo de perguntas e respostas do Mercado Livre e entrega do produto no prazo estipulado.

Promoções como frete gratuito e parcelamento sem juros são importantes diferenciais e buscadas pelos clientes, sendo decisivas no processo de escolha.

Mas não são apenas as datas mais tradicionais que podem impulsionar as vendas. Procure pensar também nas datas alternativas, como o dia da vovó, da secretária e do advogado, por exemplo.

SAZONALIDADE DO E-COMMERCE NO BRASIL



	Período	Faturamento	Tiquete médio	Crescimento
Dia do Consumidor	18/03/2015	R$ 200 Mi	R$ 425	15%
Dia das Mães	18/04 a 09/05/2015	R$ 1,51 bi	R$ 401	-5%
Dia dos Namorados	28/05 a 11/06/2015	R$ 1,43 bi	R$ 404	3%
Dia do Pais	25/07 a 08/08/2015	R$ 1,51 bi	R$ 424	4%
Dia das Crianças	28/09 a 11/10/2015	R$ 1,47 bi	R$ 385	9%
Black Friday	27/11/2015	R$ 1,64 bi	R$ 580	38%
Cyber Monday	30/11/2015	R$ 294 mi	R$ 433	56%
Natal	15/11 a 24/12/2015	R$ 7,40 bi	R$ 420	26%

Fonte: E-bit/Buscapé

Dados em: http://www.profissionaldeecommerce.com.br/e-bit-numeros-do-e-commerce-no-brasil/

DICAS AO ESCOLHER UMA EMPRESA PARA INTEGRAÇÃO DO MERCADO LIVRE

// Se você já tem um site, verifique se a sua plataforma tem integração com o Mercado Livre.

// Exija que o integrador lhe apresente cases de sucesso da empresa dentro do Mercado Livre.

// Busque conhecer se o programa de integração possui funcionalidades básicas como:

Carregador massivo de anúncios
Facilidades em Perguntas e Respostas
Qualificação automática
Relatórios de desempenho de vendas no Mercado Livre
Controle de estoque
Se a empresa é homologada e parceira do Mercado Livre, ou seja, se está cadastrada no Catálogo de Aplicativos.

CONHEÇA O CATÁLOGO DE APLICATIVOS: APPS.MERCADOLIVRE.COM.BR



CONHEÇA AS EMPRESAS HOMOLOGADAS E CERTIFICADAS PELO MERCADO LIVRE: MERCADOLIVRE.COM.BR/LOJAS-OFICIAIS



CAPÍTULO 7

FORMANDO EMPREENDEDORES ESPECIALISTAS **EM VENDAS PELO BRASIL**

É preciso manter-se atualizado para obter sucesso nos negócios.



A Universidade Mercado Livre foi um divisor de águas em minha vida, pois com ela eu aprendi a usar as inúmeras ferramentas que o grupo Mercado Livre oferece aos vendedores, aderi esses benefícios ao meu negócio e tripliquei as minhas vendas." -

Tadeu Barbosa Nogueira Junior, proprietário da loja Pens And Dolls, parceiro do Mercado Livre há oito anos e ganhador do 1º Prêmio Mercado Livre de Empreendedorismo.

Não há dúvidas de que conhecer novas estratégias e estar sempre aprendendo são o melhor caminho para o crescimento e sucesso profissional. Em um ambiente cada vez mais competitivo, é fundamental se manter por dentro de tudo que está acontecendo para se diferenciar dos concorrentes. Pensando no desenvolvimento técnico e mercadológico dos vendedores da plataforma, o Mercado Livre oferece conhecimento e formação de diversas formas. Atualmente o mais importante deles é a Universidade Mercado Livre, o evento presencial que ocorre nas principais capitais do País.

Com a objetivo de capacitar os empreendedores do marketplace, desde de 2014 a Universidade Mercado Livre promove encontros entre vendedores, membros e gestores de empresa, profissionais renomados do e-commerce e empresas parceiras para compartilhamento das melhores técnicas de vendas, ferramentas de gestão, produtos da empresa, inovações da plataforma, informações de mercado e muito mais. Tudo para estimular o empreendedorismo, a profissionalização e o sucesso de pequenos, médios e grandes vendedores.

É a grande oportunidade para quem quer aprender a vender mais e melhor. No site da Universidade Mercado Livre você acompanha o ano inteiro todas as novidades, datas e as cidades brasileiras onde ocorrerão os próximos eventos. Não fique de fora das próximas edições!

EVENTO GRANDIOSO

A edição 2015 da Universidade Mercado Livre em São Paulo reuniu mais de 1.500 participantes e ofereceu mais de 25 palestras em três salas simultâneas, onde os vendedores aprenderam a vender na plataforma, utilizar ferramentas do e-commerce, integração tecnológica, ações de marketing e otimizar os resultados em vendas. Foi um evento memorável e mostrou a importância de se capacitar e desenvolver dentro do Mercado Livre.

APRENDIZADO DIÁRIO

O Mercado Livre oferece capacitação contínua por meio de assuntos fundamentais para que seus vendedores se profissionalizem, cresçam e tenham muito sucesso. No canal oficial do YouTube, por exemplo, os vendedores podem assistir a vídeos e palestras. Para assistir aos vídeos, acesse youtube.com/mercadolivreoficial e confira as playlists voltadas para os vendedores.

PARA MAIS INFORMAÇÕES, ACESSE MERCADOLIVRE.COM.BR/UNIVERSIDADE



CAPÍTULO 8

NEGÓCIOS QUE INSPIRAM

Conheça histórias de empreendedorismo transformadas e lapidadas pelo Mercado Livre.

CASE 1

QUALITY SP

ACELERA, EDNILSON!

Com o Mercado Livre, o representante comercial deu start ao sonho de vender pela internet e revolucionou o mercado de autopeças. Ao longo dos 16 anos de parceria, Ednilson Brandão não só acelerou os negócios, como alçou grandes voos e hoje é referência quando o assunto é e-commerce: é um dos mais antigos e bem qualificados vendedores do maior shopping on-line da América Latina. O segredo? Trabalho, qualidade e excelência no atendimento.



Foto: Divulgação

Dizem que é possível reconhecer um empreendedor a quilômetros de distância. Porém, apenas ideias inovadoras, coragem e desejo de ser dono do próprio nariz não bastam para largar na frente da concorrência.

Para chegar ao pódio, são necessários conhecer o mercado, fazer um planejamento adequado, ser persistente e buscar um percurso certeiro, assim como fez o representante comercial Ednilson Brandão, que acelerou fundo para abrir a sua primeira loja de peças automotivas na zona leste de São Paulo, em 1996.

Mesmo com a concorrência desleal praticada por informais, ele seguiu em frente e buscou uma solução que poucos ousariam na época: a venda de peças no comércio eletrônico. "Na ocasião, eu já visualizava a internet como uma forma de ampliar os horizontes comerciais, porém não sabia exatamente como fazer isso de maneira eficiente e sem grande investimento financeiro. Até que conheci o eBazar (um site de leilões que em pouco tempo se tornou o Mercado Livre) por meio de um comercial de TV estrelado pela saudosa atriz Nair Bello. Na época, fiz um cadastro para tentar efetuar vendas de forma simples e barata", lembra ele.

A solução foi tão acertada que ele acabou vendendo a loja física em 1999 para comercializar produtos exclusivamente pelo Mercado Livre. Com a experiência e paciência de um bom representante comercial, traçou uma estratégia para atingir as regiões mais distantes do Brasil. "Em 2004, o Mercado livre teve uma mudança significativa em seu formato de operação e deixou de ser um site de leilões para se tornar o que conhecemos hoje, um marketplace", comenta o empreendedor, que destaca outra importante inovação do Mercado Livre: "O Mercado Pago nasceu como um intermediador de pagamentos para oferecer mais segurança aos compradores, que desde então tiveram a possibilidade de comprar e liberar o pagamento somente após o receber o seu pedido".

Para Ednilson, as mudanças no maior shopping on-line da América Latina tiveram um significado especial: "Foi como apertar o botão start do meu sonho de



vender pela internet. Minhas vendas se multiplicaram de forma muito veloz, pois eu já tinha um cadastro antigo no site, com credibilidade e boa reputação, o que a plataforma sempre exigiu para recomendar um bom vendedor. Após isso, realizamos um trabalho de gestão, o qual sempre fiz questão de associar ao nome de nossa marca Quality SP, que se traduz em qualidade".

A parceria de 16 anos só trouxe bons resultados. Ednilson é um dos melhores vendedores da história do site, com altos índices de satisfação de compradores e condecorações que alcançaram níveis máximos. "Participei ao longo dos anos de todos os processos e mudanças na plataforma, sempre como aliado e parceiro, no sentido de proporcionar a melhor experiência de compra ao usuário. O Mercado Livre, sem dúvida, é o nosso maior parceiro e colaborador para o expressivo sucesso alcançado como vendedor on-line. É a nossa porta para a felicidade", avalia.

Atualmente, a Quality SP também conta com um showroom no Auto Shopping Aricanduva, na capital paulista. No entanto, as operações no comércio eletrônico são infinitamente superiores, já que pela internet é possível atender clientes de todo o País, enquanto na loja física o espaço é limitado. Mas os dois modelos de negócio apresentam o diferencial que levou a marca ao sucesso: a excelência no atendimento. "Sempre procurei formar os conceitos de bom atendimento baseados em minha extrema exigência como consumidor. Selecionar rigorosamente produtos de qualidade para comercialização é o primeiro passo. O consumidor do comércio eletrônico em especial tem a seu desfavor a distância e o fato de estar pagando algo sem ter recebido e conferido. Imagine comprar e aguardar dias para receber seu produto e ficar decepcionado ao recebê-lo? É frustrante. Por isso, procuramos vender somente produtos que temos em estoque, sempre com envios rápidos. As informações sobre prazos de entrega e postagem antes da compra são fundamentais para uma negociação transparente e segura ao comprador", aconselha.

O trabalho diferenciado ao longo dos 16 anos tem um alto índice de fidelização de clientes. "Durante esses anos, formamos vários amigos e criamos laços de confiança mútua, mesmo sem conhecê-los pessoalmente. O cliente que nos procura no Mercado Livre é exigente, busca acima de tudo a tradicional qualidade de nossos produtos, com garantia e procedência fiscal, além da segurança e eficiência demonstradas por nossa excelente reputação e 100% de recomendações positivas", revela.

Mas quem pensa que o empreendedor já conquistou tudo o que deseja e não tem grandes projetos profissionais está enganado. "Penso em passar a minha experiência de alguma forma a outros empreendedores, ajudando-os a formar suas operações e a alcançar o sucesso por meio do Mercado Livre, que esteve presente em boa parte de minha vida e é a ferramenta mais potente à disposição de quem pretende iniciar seu negócio on-line ou deseja ampliar seus resultados de forma eficiente e planejada."

CASE 2

CLÓVIS CALÇADOS

O CÉU É O LIMITE

Em 2014, o gerente de e-commerce Fábio Asdurian apostou em uma estratégia on-line mais agressiva: vender os produtos da tradicional Clóvis Calçados no Mercado Livre. Em poucos meses, alcançou grandes resultados e o volume de vendas pela internet cresceu 80% ao mês.



Foto: Divulgação

Em 1969, quando o homem pisava na lua pela primeira vez e o computador era tido como "algo de outro mundo", a Clóvis Calçados começava a escrever uma grande história de sucesso, com a abertura da sua primeira loja na Praça Clóvis Beviláqua, na capital paulista.

Com o passar das décadas, a Clóvis conquistou seu espaço e hoje é uma das maiores atacadistas do Brasil. Ao completar 40 anos, a empresa percebeu que poderia expandir os negócios e, ao mesmo tempo, reduzir custos ao vender sapatos também pela internet.

Porém, começou a desbravar o comércio eletrônico aos poucos, com um investimento muito tímido, em seu próprio site. Logo percebeu que não era fácil vencer a concorrência no mundo virtual e que isso exigiria tempo, dedicação e investimento.

Em 2014, o gerente de e-commerce da empresa, Fábio Asdurian, apostou em uma estratégia on-line mais agressiva: vender seus produtos no Mercado Livre.

Em poucos meses, a ação já trazia grandes resultados e o volume de vendas pela internet cresceu 80%. A parceria, então, ganhou novo impulso e o site da Clóvis Calçados foi integrado à plataforma de e-commerce do Mercado Livre por meio da API, ou seja, os dois sistemas passaram a "conversar" entre si.

Em menos de um ano, o e-commerce quintuplicou de tamanho e Fábio só tem um arrependimento: o de não ter firmado a parceria com o Mercado Livre há mais tempo.

Atualmente, a operação de comércio eletrônico está entre as primeiras em volume de calçados comercializados e os vendedores da área de e-commerce são tão especialistas no negócio quanto aquela equipe que abriu os caminhos e conquistou a confiança da clientela nos anos 1970.



CASE 3

CONNECT PARTS

FILHO DE PEIXE É TUBARÃO NO E-COMMERCE

Com a habilidade de negociar em seu DNA, Paulo Biancalana mudou o rumo de sua história aos 17 anos, quando abandonou os estudos e foi trabalhar com a família. Em dez anos, ele já tinha o seu próprio negócio e, em pouco tempo, prosperava pela internet.
As operações realizadas no comércio eletrônico superavam as vendas da sua loja física. Atualmente, são 300 profissionais para atender exclusivamente ao cliente da internet.



Foto: Divulgação

Filho de um vendedor, Paulo Biancalana tem em seu DNA o dom de negociar. Aos 17 anos de idade, já dizia a que veio e tinha argumentos de sobra para abandonar os estudos e trabalhar no posto de combustível da família.

Em pouco tempo, fez o negócio prosperar. Mas, aos 27 anos de idade, decidiu trilhar o próprio caminho e montar a loja de peças automotivas Dakota. Logo, o negócio se transformou em um dos maiores do segmento na região, atraindo clientes de outras cidades, como Campinas, Bauru e Ribeirão Preto.

Em 2005, conheceu o Mercado Livre e passou a pesquisar as ofertas da concorrência. Mas não demorou para fazer seu primeiro anúncio. O resultado veio em uma semana, quando as vendas no Mercado Livre se igualaram às da loja física.

A partir de então, o negócio ganhava um novo formato e, no ano seguinte, ele decidiu abrir o e-commerce da Dakota Parts. O negócio foi crescendo e em 2011 mudaram o nome da operação para Connect Parts, para diferenciar a loja física da loja virtual.

A parceria bem-sucedida com o Mercado Livre levou Paulo a receber um aporte financeiro do grupo Atômico, dos fundadores dos serviços de voz Skype e de outras importantes empresas de tecnologia.

Não há dúvidas de que o investimento no comércio eletrônico foi responsável pela grande guinada em seu negócio. Só para se ter uma ideia, a Dakota mantém os 35 profissionais do seu quadro há alguns anos, enquanto a Connect Parts, sua loja na internet, não para de crescer e tem uma equipe formada por de mais de 300 pessoas.



CASE 4

ECLOPINTO CHOCADEIRAS

UMA GALINHA DOS **OVOS DE OURO**

Da brincadeira de infância para o título de grande empresário de Conceição de Coité, na Bahia, Dourivan Ribeiro de Almeida viu na venda de chocadeiras pela internet uma sólida oportunidade de negócio que teve como ponto de partida o Mercado Livre. No maior shopping on-line, o empreendedor adquiriu respeito e confiança.



Foto: Divulgação

Dourivan Ribeiro de Almeida já fez de tudo nessa vida. Trabalhou em uma loja de construção, lecionou Matemática e Informática em escolas públicas, chegou a ter uma fábrica de peças íntimas com sua mãe e também produziu mesas de sinuca.

Com um pedaço de madeira nas mãos, ele relembrou sua infância, quando sonhava em fazer chocadeiras para criar galinhas de briga – uma verdadeira febre entre os garotos de sua idade, mas que foi vetada por seus pais.

Já adulto e estabelecido, matou as saudades e construiu a chocadeira. O produto ficou tão bem-feito que atraiu donos de granjas e ele começou a comercializá-lo na região. Com o auxílio do Mercado Livre, as chocadeiras ganharam o Brasil e ele não precisou deixar a pacata cidade de Conceição de Coité, no interior da Bahia.

A rapidez da resposta ao primeiro anúncio o surpreendeu. O cliente on-line aprovou o produto. Ele recebeu qualificação positiva e começou a ganhar reputação.

Adquiriu assim o respeito e a confiança dos clientes e então decidiu dar mais um importante passo: criar sua loja virtual com a plataforma Mercado Shops, do Mercado Livre, além de usar o sistema de pagamento Mercado Pago.

O negócio foi tão certeiro que em pouco tempo já estava produzindo 500 chocadeiras por mês de quatro modelos diferentes: para 90, 120, 240 e 500 ovos.

Ele investiu em tecnologia, adquiriu aparelhos mais modernos e passou a oferecer dois anos de garantia. Hoje, ele é o orgulho da família e referência não só na cidade, mas no Brasil!


Student

CAPÍTULO 9

ENTENDA O PROCESSO **DE COMPRA DO SEU CLIENTE**

Você já sabe que comprar produtos e encontrar opções de serviços é fácil, rápido e seguro pelo site do Mercado Livre ou utilizando os aplicativos ou o site responsivo para smartphone. Mas, para gerar sempre a melhor experiência para seus clientes, é importante conhecer todo esse processo de compra, como ele é feito e quais os passos até a chegada do produto na casa do consumidor.





Encontre o que voc

Existem milhões de produtos anunciados,

Classificados

Carros, Motos e Outros

Imóveis

Serviços

Marcas

Lojas oficiais

Categorias

Acessórios para Veículos

Agro, Indústria e Comércio

Animais

Antiguidades

Arte e Artesanato

Bebês

Brinquedos e Hobbies

Calçados, Roupas e Bolsas



Após oito capítulos, você aprendeu a vender on-line e que na internet é fácil encontrar tudo de que precisa. De produtos a serviços, é rápido e prático fazer compras no Mercado Livre, onde os clientes podem comprar tudo utilizando o computador, celular ou tablet.

Porém, é importante colocar-se no lugar do cliente. Pense que ele está em uma loja física, frente a frente com o produto desejado, e decide acessar o Mercado Livre para buscar outras opções, comparar preços e até mesmo desistir de comprar naquela loja e comprar on-line na sua loja. Ou seu futuro cliente está na internet e lembra que precisava comprar aquele par de tênis e em uma busca ele encontra o produto que deseja no Mercado Livre. Por que ele tomaria essa decisão de compra naquele momento?

É preciso saber que existe essa possibilidade e entender como conquistar esse cliente nesse momento de compra, seja na loja física ou na internet, e que comprar





on-line e pelo celular não é uma moda passageira. O hábito está cada vez mais incorporado no dia a dia das pessoas. Você sabia que hoje em dia no Brasil existem mais 260 milhões de aparelhos ativos e 68 milhões conectados à internet?

Por esse motivo, desde 2011 o Mercado Livre lançou aplicativos para Android e iOS e o site responsivo (que se adapta ao navegador de internet e à tela do celular ou tablet) para facilitar a vida de quem faz compras e vendas na palma da mão. Na prática, isso garante que a navegação e a experiência da compra sejam muito mais confortáveis.

PESQUISAR, PERGUNTAR E COMPRAR

No Mercado Livre são milhões de anúncios de produtos, veículos, imóveis e serviços, das melhores marcas e com o menor preço. É muito fácil e prático comprar aquilo de que precisa no maior shopping on-line da América Latina.

Tanto para quem nunca comprou quanto para quem já está acostumado a usar a plataforma, existem dicas importantes que ajudam a escolher os melhores produtos e vendedores e, assim, garantir uma compra mais segura. Avaliando todos os itens a seguir, o consumidor poderá escolher o melhor produto e ter

***Imagem meramente ilustrativa**

uma excelente experiência de compra.

Utilizar o buscador da barra superior ou filtros das categorias é o primeiro passo para encontrar o que deseja. Esses filtros garantem uma busca mais rápida, completa e personalizada. Por exemplo, se você deseja adquirir uma luminária e já sabe o modelo exato, utilize o filtro na parte superior. Mas se quer ver todas as opções, poderá utilizar os filtros para chegar aos melhores resultados, escolhendo por voltagem, cor, formato, tamanho, forma de envio, frete grátis, forma de pagamento e localização do vendedor.

Você também pode escolher produtos por suas principais características ou fazendo uma combinação deles, como marcas, gênero, aplicação, descontos, cores, melhores vendedores, lojas oficiais etc. No Mercado Livre existem diversas formas de encontrar o que deseja.

Depois de realizar a pesquisa, em um piscar de olhos você irá deparar com uma lista de anúncios do produto que busca. Nesse momento, você já poderá fazer a seleção das melhores ofertas, melhores condições de envio e pagamento e vendedores mais bem qualificados.

Ao selecionar um anúncio, você deverá avaliar alguns itens para fazer a melhor escolha. O primeiro passo é ler atentamente o anúncio, conferir as características (cores disponíveis, tamanho, peso etc) e funções do produto. Veja se realmente o produto atende às suas necessidades. As fotos mostram diferentes ângulos do produto. Se o anúncio tiver vídeo, assista a ele, pois geralmente demonstram funções e o manuseio do produto que ajudarão você a escolher.

No segundo passo, leia a descrição do produto. Nela você encontrará uma ficha técnica com todas as suas informações. Se mesmo assim ficar alguma dúvida, você poderá tirá-la com o vendedor. Em todos os anúncios do Mercado Livre há um campo reservado para perguntas e respostas, onde você poderá interagir com o vendedor, tirar dúvidas, perguntar sobre especificações que faltaram no anúncio ou pedir qualquer outra informação antes de fazer a compra. É como ter alguém do outro lado do balcão pronto para esclarecer as suas dúvidas.

Atente-se à qualidade de atendimento do vendedor, se ele é cordial, oferece todas as informações solicitadas e presta o suporte necessário nesse momento de escolha do produto. O bom atendimento será o diferencial em todo o processo de escolha, compra e recebimento do produto.

Ao adquirir produtos novos, verifique se a garantia é assegurada pelo vendedor ou direto com o fabricante. Você vai notar que alguns vendedores oferecem troca gratuita e outros não. Por isso, é fundamental verificar a política de devolução e trocas de cada um.

Os produtos usados, por sua vez, são comercializados por pessoas físicas. Sendo assim, questione o tempo de uso, o estado atual do produto, se passou por algum conserto, se será embalado na própria caixa, se acompanha o manual original, entre outros detalhes.

Outro ponto importante é verificar no anúncio se o vendedor oferece Mercado Envios. Essa é a forma mais segura para receber o produto, pois com ela você conseguirá acompanhar todo o processo de entrega por meio do código de rastreamento desde a postagem. Quando o vendedor usa o Mercado Envios, você receberá o produto das transportadoras parceiras do Mercado Livre, entre elas os Correios. Quando o vendedor oferece essa vantagem, pode ser feito o cálculo exato do frete no próprio anúncio. Além disso, o frete é de até 20% mais barato do que outras formas de envio. O pagamento do frete será realizado junto com o pagamento do produto por meio de Mercado Pago.

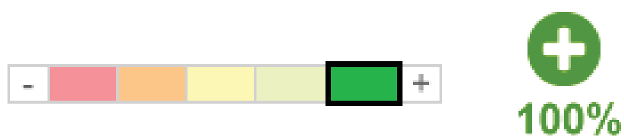
Caso o vendedor não use o Mercado Envios, será preciso combinar o envio e esclarecer os custos de frete. Também é possível retirar o produto pessoalmente. Nesse caso, a recomendação é combinar um local movimentado e no momento da entrega conferir se o produto é exatamente o que comprou.

Hoje o pagamento pelos produtos novos ocorre pelo do Mercado Pago. A utilização desse meio de pagamento garante mais transparência, segurança para as suas compras, possibilidade de parcelamento sem juros e diversas formas de pagamento. Com ele, o seu dinheiro estará 100% protegido até que receba a sua compra. Veja também se o vendedor utiliza essa ferramenta e se oferece condições de parcelamento sem juros.

Com o Mercado Pago e a ferramenta de entregas Mercado Envios, caso ocorra algo inesperado com a entrega ou a qualidade do produto, o Mercado Livre intermediará o caso, chegando a uma resolução, que poderá ser desde a devolução do valor até a troca do produto.

Ter referências positivas é essencial para garantir uma boa compra em uma loja física. No e-commerce não é diferente, por isso no Mercado Livre você consegue avaliar a reputação de todos

os vendedores. Para saber se pode comprar de determinado vendedor, observe primeiramente a cor do termômetro. O termômetro demostra o histórico das vendas que ele já realizou. Quanto mais verde, mais confiável esse vendedor é. Se estiver cinza, significa que é um vendedor com poucas vendas, mas não quer dizer que ele não seja bom, e sim que ainda está começando a vender na plataforma.



Veja também se há uma medalha em sua reputação. Ela significa que este é um Mercado Líder, ou seja, um vendedor confiável devido à quantidade de vendas que já fez, às qualificações que recebeu e ao cumprimento das normas fiscais. Há três tipos de Mercado Líderes, sendo cada um identificado por uma medalha que aparece junto ao termômetro de reputação. São eles: Mercado Líder (medalha cinza-claro), Mercado Líder Gold (medalha amarela) e Mercado Líder Platinum (medalha cinza-escuro).



Você ainda poderá verificar a quantidade de vendas realizadas por esse vendedor e quantas qualificações positivas, neutras e negativas ele obteve. Vale a pena ler alguns dos comentários que os compradores deixaram sobre o vendedor e o produto.

Além dos vendedores Mercado Líder, existem lojas oficiais no Mercado Livre que são sinalizadas por um selo azul.
Essas lojas são certificadas pela plataforma.



Após receber o produto, você poderá responder se deu tudo certo com a compra e se recomendaria aquele vendedor. Dê uma nota para todo o processo de compra e deixe um comentário sobre a sua experiência. Com a qualificação, o Mercado Livre saberá se houve algum problema com a compra e ajudará a resolvê-lo. Por isso, qualifique logo após receber e revisar o produto (nunca antes) ou quando passar alguns dias e tiver certeza de que a compra não será concretizada. Essas informações ajudarão também a estabelecer uma relação de confiança entre compradores e vendedores e ajudará futuros compradores a tomarem uma melhor decisão de compra.

Se está procurando por um serviço, recomendamos que leia as opiniões das pessoas que já o contrataram. Se quer comprar um veículo ou um imóvel, é sempre bom ligar para o anunciante para combinar uma visita e, assim, tirar todas as dúvidas sobre o que deseja comprar.

Viu como é fácil? Agora você já sabe como comprar no Mercado Livre!

Além de vender, é importante saber como comprar. Após efetuar uma compra e se colocar no lugar de seu cliente, você conseguirá melhorar a experiência dele e assim aumentar as vendas da sua loja.

BAIXE O APLICATIVO PARA O SEU CELULAR:
MERCADOLIVRE.COM.BR/APPMOBILE





CONHECENDO O ANÚNCIO

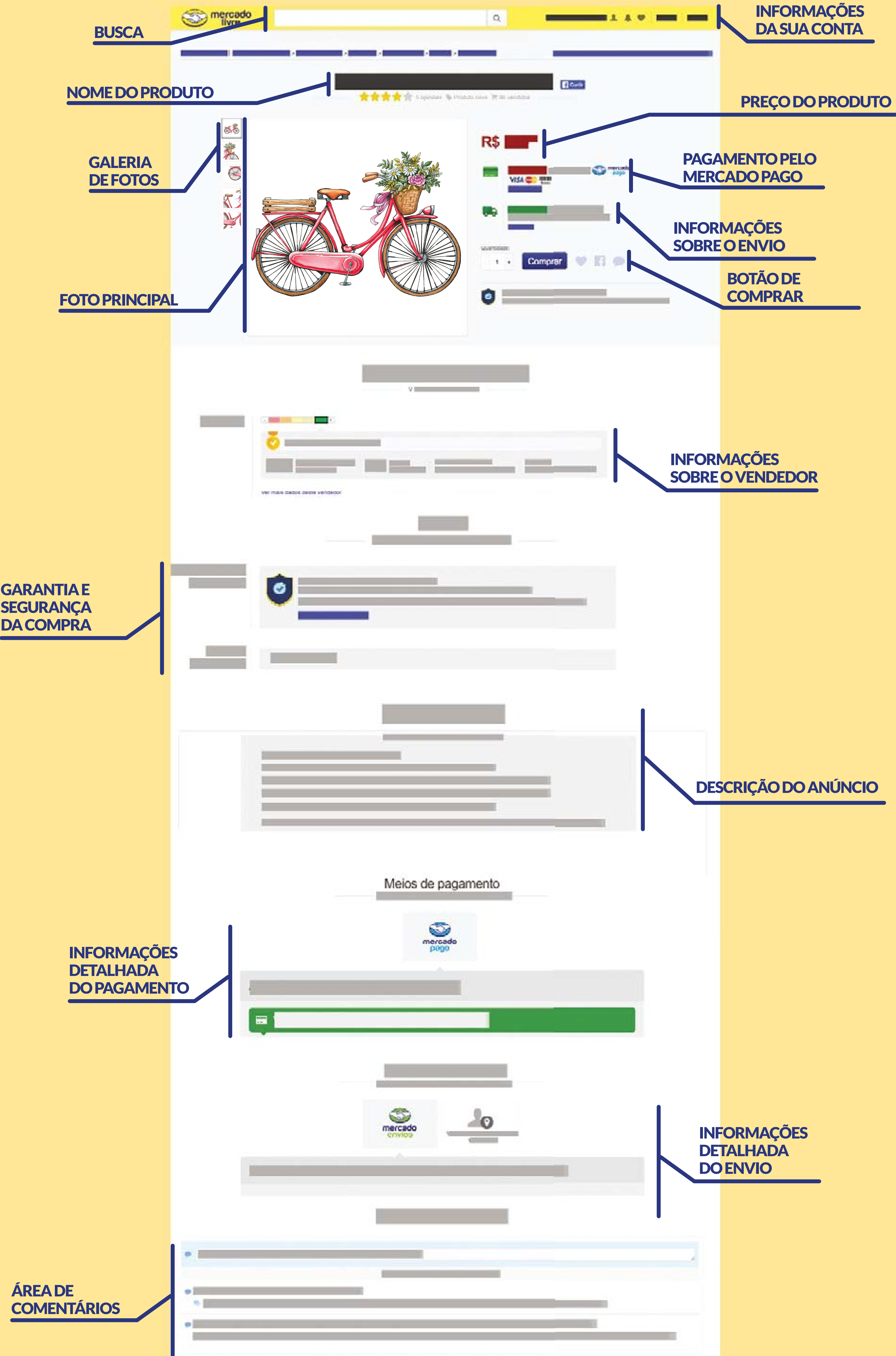


*Imagem meramente ilustrativa



FONTES

SITES

comScore
www.comscore.com/por

Ebit
www.ebit.com.br

Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
www.ibge.com.br

Mercado Livre
www.mercadolivre.com.br

LIVRO

Dez Leis Para Ser Feliz, Augusto Cury
Editora Sextante

CIP-BRASIL. CATALOGAÇÃO NA PUBLICAÇÃO
SINDICATO NACIONAL DOS EDITORES DE LIVROS, RJ

G971

Guia meu próprio negócio especial ideias inovadoras / --. 1. ed. - São Paulo : On Line, 2016.
il.

ISBN 978-85-432-1165-7

1. Comércio eletrônico. 2. Vendas - Recursos de rede de computador. 3. Negócios - Recursos de rede de computador. 3. Internet. I. Título.

16-32140 CDD: 658.8 CDU: 658.8

07/04/2016 11/04/2016

EXPEDIENTE



PRESIDENTE: Paulo Roberto Houch • **VICE-PRESIDENTE EDITORIAL:** Andrea Calmon (redacao@editoraon-line.com.br) • **JORNALISTA RESPONSÁVEL:** Andrea Calmon (MTB 47714) • **COORDENADOR DE ARTE:** Rubens Martim (diagramacao@editoraon-line.com.br) • **FOTOS:** ShutterStock (www.shutterstock.com) • **SUPERVISOR DE MARKETING:** Vinicius Fernandes • **ASSISTENTE DE MARKETING:** Jose António • **CANAIS ALTERNATIVOS:** Luiz Carlos Sarra • **DEP. VENDAS:** (11) 3687-0099 (vendaatacado@editoraon-line.com.br) • **VENDAS A REVENDEDORES:** (11) 3687-0099/ 7727-8678 (luizcarlos@editoraon-line.com.br) • **DIRETORA ADMINISTRATIVA:** Jacy Regina Dalle Lucca • Impresso por PROL • Distribuição no Brasil por DINAP • Produzido por **POP UP COMUNICAÇÃO** (www.popupcomunicacao.com.br) • **EDIÇÃO:** Cynthia Marafanti • **REDAÇÃO:** Juliana Lambert • **REVISÃO:** Michelle Neris • **Projeto Gráfico e Diagramação:** Renato Marcel • **CONSULTORIA:** Mercado Livre - Flávia Marcon, Gueber Oliveira e Mauricio A. Oliveira • **GUIA MEU PRÓPRIO NEGÓCIO ESPECIAL IDEIAS INOVADORAS (MERCADO LIVRE)** é uma publicação do IBC Instituto Brasileiro de Cultura Ltda. – Caixa Postal 61085 – CEP 05001-970 – São Paulo – SP – Tel.: (0**11) 3393-7777 • A reprodução total ou parcial desta obra é proibida sem a prévia autorização do editor. Números atrasados com o IBC ou por intermédio do seu jornaleiro ao preço da última edição acrescido das despesas de envio. Para adquirir com o IBC: www.revistaon-line.com.br; Tel.: (0**11) 3512-9477; ou Caixa Postal 61085 – CEP 05001-970 – São Paulo – SP.



mercado livre

Um verdadeiro manual para qualquer pessoa ganhar dinheiro com vendas na internet. Esta é a proposta deste guia, que reúne soluções práticas para criar anúncios atrativos e estratégias para aumentar a visibilidade das suas ofertas.

Uma publicação essencial para quem deseja alavancar o faturamento e ter sucesso com o e-commerce.



GUIA MEU PRÓPRIO NEGÓCIO ESPECIAL
IDEIAS INOVADORAS

ISBN: 978-85-432-1165-7



Ano 1 - Nº 01
R$ 19,99

www.revistaonline.com.br



mercado livre
Classificados



mercado livre
Publicidade



mercado pago



mercado envios



mercado shops



KPL